



# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

refªexpte:  
(que se cumplimentará tras aprobación Pliego)

*Que se elabora por la Dirección General de Personas Mayores y que contiene -de conformidad con los requisitos que establece la vigente Ley de Contratos del Sector Público- las especificaciones técnicas particulares bajo las que deberá regirse la ejecución del*

## CONTRATO DE SERVICIOS

Que aquí se propone, referido a las prestaciones requeridas para satisfacer las necesidades de atención de las personas mayores dependientes en la ciudad de Murcia.

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

Es OBJETO de este Pliego la contratación por parte del Instituto Murciano de Acción Social para la reserva y ocupación de 10 **plazas PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE DÍA** en la ciudad de Murcia de la Región de Murcia, con el objeto de satisfacer las necesidades de atención a las Personas Mayores Dependientes

### 2. DESTINATARIOS DEL SERVICIO

Serán usuarios del Servicio de Centro de Día las personas mayores en situación de dependencia, en los términos establecidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, cuyo grado les confiera el derecho a dicha prestación del Sistema Murciano para la Autonomía personal y Atención a la Dependencia, conforme a lo establecido en su Programa Individual de Atención, aprobado por Resolución de la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión del IMAS.

### 3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE CENTRO DE DÍA

El Servicio de Centro de Día ofrece una atención integral durante el periodo diurno a las personas mayores en situación de dependencia, con el objetivo de mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y apoyar a las familias o cuidadores. En particular cubre, desde un enfoque biopsicosocial las necesidades de asesoramiento, prevención, rehabilitación, orientación para la promoción de la autonomía, habilitación o atención asistencial y personal.

### 4. SERVICIOS QUE COMPRENDE

El adjudicatario estará obligado a la prestación del servicio de Centro de Día, el cual comprenderá al menos, los siguientes servicios, los cuidados básicos, control y protección del usuario, la atención geriátrica, rehabilitadora y social, la manutención y el transporte adaptado, sin perjuicio de aquellas disposiciones, que durante la vigencia del Contrato pudiera establecer al respecto la Administración Regional.





#### 4.1. Servicios básicos: Cuidados asistenciales, control y protección del usuario

A los usuarios se les prestará el apoyo que precisen para realizar las actividades de la vida diaria en el centro y para el mantenimiento de su aseo personal.

Los útiles de aseo de uso personal serán a cargo del usuario. El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para que dichos útiles estén convenientemente identificados de manera que se garantice su utilización exclusiva por su propietario. Los usuarios aportarán, en los casos necesarios, el material de incontinencia.

De cada usuario deberá existir un expediente personal en el que constará la información social y médica, así como la que pueda derivarse del programa a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del programa que se haya fijado así como las incidencias producidas en su desarrollo:

- Sanitaria: Historia clínica (tratamientos, escalas de valoración de autonomía, etc.).
- Social: Información socio-familiar (situación económica, familiar, y cualquier documentación necesaria).
- Rehabilitadora: Información sobre los programas y actividades en los que participa el usuario/a.

La atención sanitaria de los usuarios será la que reciban a través del Sistema de Salud al que se encuentren acogidos. Las actuaciones del centro de día en este ámbito se concretan en:

- Elaboración y desarrollo de programas preventivos de educación para la salud.
- Seguimiento del tratamiento médico prescrito por el personal facultativo del usuario, así como la administración de la medicación, control de parámetros vitales, etc.

Las prótesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso.

El traslado y acompañamiento a centros sanitarios que no estén cubiertos por el Sistema de Salud correrán a cargo de los familiares y/o cuidadores de los usuarios.

El Centro dispondrá al menos de los siguientes registros y protocolos de atención:

- Registro de usuarios con incontinencia de esfínteres, indicando tipo y medida o dispositivo adoptado para su correcta atención.
- Registro de usuarios con úlceras por presión, con indicación de causa originaria, tratamiento, fecha de aparición y fecha de curación.
- Registro de caídas de residentes, con indicación al menos, de las circunstancias, motivo, lugar, fecha y hora de cada incidente.
- Registro actualizado de los usuarios que requieren medidas de contención mecánica, con indicación del tipo de medida, alcance, duración, pauta de movilización, con la correspondiente prescripción médica.
- Registro actualizado de quejas y reclamaciones de usuarios y/o familiares, especificando, apellidos y nombre del reclamante, usuario o familiar, motivo, fecha.





Asimismo, dispondrá de un Libro de Registro de Incidencias diarias, en el que se anotarán las incidencias significativas comunicadas por las familias y las observadas por el personal del Centro. Las anotaciones deben ir fechadas y firmadas por el profesional que las refleja.

Se elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural, proporcionando a los usuarios el acompañamiento y apoyo personal necesarios para su participación en las mismas.

#### **4.2. Servicios especializados. Atención geriátrica, rehabilitadora y social.**

Al ingreso de los usuarios se llevará a cabo el estudio y evaluación interdisciplinar de su caso, en base al cual se elaborará su Programa de Atención Individualizada, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a conservar y mejorar su autonomía personal e integración social en el centro.

La participación del usuario en los programas y actividades se concreta en el Plan de Actuación Individual en función de sus circunstancias personales:

- Programa de acogimiento y orientación.
- Programación de actividades y terapias rehabilitadoras y atención social. Las actividades se programarán en función del estado físico, anímico y médico de los usuarios e irán encaminadas a la mejora de las habilidades para la vida diaria (movilidad, aseo personal, vestido, alimentación...), actividades lúdicas de carácter terapéutico, de recuperación funcional, de laborterapia, psicomotricidad (desarrollo de las facultades físicas y cognitivas mediante el movimiento), terapia cognitiva (mantenimiento de las funciones mentales), etc. Para cada usuario se elaborará un programa de actividades acorde con su programa de atención
- Programa de Información y orientación a los familiares y/o cuidadores en los aspectos relacionados con las necesidades psicofísicas del usuario y pautas para la adecuada adaptación al centro y la integración en la vida familiar. Se mantendrán relaciones y contactos periódicos con los familiares y/o cuidadores de los usuarios al objeto de informar de las incidencias y favorecer la coordinación entre el centro y la familia.
- Seguimiento y evaluación del usuario, adaptando el programa individual en base a su evolución.

El equipo técnico realizará el seguimiento de la evolución de los usuarios y al menos semestralmente se revisarán los programas de intervención individual.

#### **4.3. Servicio de Manutención**

El servicio de manutención incluye tres comidas (desayuno, comida y merienda).

Además del menú ordinario, se servirán otros de régimen específico a los usuarios que, por sus circunstancias personales y patologías, así lo precisen.

Todos los menús deberán ser visados por un médico o nutricionista, debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado, garantizando una dieta equilibrada.

Las comidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios poniendo el adjudicatario los medios necesarios para ello.

De los menús (tanto ordinarios como específicos) se informará a los usuarios, familiares y/o cuidadores facilitando a éstos la planificación mensual, debiendo estar expuestos en el tablón informativo del centro como su aporte calórico y macronutrientes.

Cualquier cambio en el menú establecido deberá ser puesto en conocimiento de los usuarios y familiares.

Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos precisos.





#### 4.4. Servicio de Transporte

Se garantizará el transporte adaptado a la persona usuaria cuando sea necesario por las dificultades de movilidad y/o desplazamiento para su asistencia al Centro de Día, de conformidad con lo establecido en el artículo 15.7 del Decreto 306/2010, de 3 de diciembre.

Este servicio comprende la recogida y traslado de los usuarios que lo precisen en vehículo adaptado, desde el lugar establecido como parada hasta el Centro de Día y vuelta desde éste a la parada establecida.

Deberá contar con personal de apoyo y acompañamiento en ruta.

La empresa adjudicatariagarantizará este servicio para los usuarios que lo necesiten, organizando el número de rutas, itinerario, paradas y horarios que se adecuarán a las necesidades de cada momento, así como la incorporación de nuevos usuarios, bajas, garantizando el menor tiempo posible de permanencia de éstos en el vehículo, desde origen a destino.

El servicio de transporte adaptado alcanzará todo el término municipal y fuera de éste podrá ser realizado en un radio de acción de hasta 25 Kilómetros, entre el Centro y las paradas establecidas.

En el supuesto de que no pudiera prestarse el servicio por circunstancias no imputables al IMAS, el adjudicatario deberá poner a disposición los medios necesarios para que el mismo se efectúe y, en su caso, asumir y costear los gastos de transporte alternativo.

#### 5. PERSONAL

Para la prestación del Servicio de Centro de Día, la empresa adjudicataria contará, al menos, con el siguiente equipo de profesionales:

PERFIL PROFESIONAL	RATIOS	H/SEMANA <sup>(1)</sup>
Coordinación técnica	100%	40
Enfermería/ATS/DUE	0,38%	1,52
Fisioterapeuta	1,25%	5
Psicólogo	0,50%	5
Trabajador/a Social	0,50%	2
Auxiliar de enfermería/Gerocultor/a	15%	60

Estos profesionales asumirán la atención directa e integrarán el equipo técnico así como la elaboración, seguimiento y evaluación de los programas individuales para cada uno de los usuarios.

La empresa adjudicataria tiene la obligación de designar la coordinación técnica y/o dirección del Servicio en un profesional que deberá estar en posesión del título de Licenciado, Graduado o Diplomado universitario en el área socio sanitaria, que podrá compatibilizar las funciones de coordinación con las propias de su perfil profesional. Tendrá las siguientes obligaciones:

- Ser el interlocutor con quien se relacionará el IMAS.
- Control de altas, bajas y estancias causadas mensualmente.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir las instrucciones de trabajo a los trabajadores, que sean necesarias.

<sup>1</sup> Estimación referida a la atención de 10 usuarios.





- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia al trabajo.
- Organizar el régimen de vacaciones de su personal sin alterar el buen funcionamiento del servicio.
- Informar al IMAS acerca de las variaciones en la composición del equipo.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer la dirección inherente a todo empresario sobre el personal al que encargue la ejecución del contrato de servicios adjudicado.

La dependencia laboral y/o contractual de estos profesionales corresponderá exclusivamente a la entidad contratante y en ningún caso podrá entenderse que dicho personal tiene relación laboral con el IMAS.

Las vacaciones, incapacidades laborales y ausencias del personal a aportar por la entidad contratante, serán debidamente suplidas por dicha entidad con personal de idéntica cualificación y aptitud, de manera que el servicio no sufra interrupción alguna durante la vigencia del Contrato.

No se admiten en el contrato cláusulas de subrogación empresarial en las que el IMAS asuma compromisos sobre los empleados del adjudicatario

## 6. FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO

### 6.1. Horario

El Centro de Día permanecerá abierto de lunes a viernes en días laborables y con un horario mínimo que irá desde las 9:00hs hasta las 18:00hs.

### 6.2. Régimen de funcionamiento

El régimen de funcionamiento del centro se ajustará a la normativa reguladora, tanto estatal como regional, que durante la vigencia de este contrato se pueda establecer.

El régimen de estancia de los usuarios se establecerá con criterios de respeto a su dignidad personal y libertad, que sólo podrán ser condicionadas por razones de tipo sanitario, de higiene, seguridad, convivencia y del adecuado funcionamiento de los servicios. En ningún caso podrá existir discriminación alguna entre los usuarios.

El Reglamento de Régimen Interior del Centro vigente, visado por el Servicio de Acreditación e Inspección de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, será conocido por los usuarios y en su caso por sus representantes legales, para lo cual se exhibirá en el tablón de anuncios, garantizando así su publicidad. Asimismo se les hará entrega de una copia en el momento de su ingreso. El Instituto Murciano de Acción Social dispondrá de un ejemplar así como de cualquier modificación que se produzca en el mismo.

Se pondrá a disposición de usuarios y familiares Hojas de Reclamaciones así como Buzón de Quejas y Sugerencias, de las que se enviará copia a la Dirección General de Personas Mayores del IMAS.

De acuerdo a lo dispuesto en el Decreto 69/2005, de 3 de junio, Anexo 1, punto 2, apartado 2.2.5, por el que se establecen las condiciones mínimas que han de reunir los centros residenciales para personas mayores, se dispondrá de un libro-Registro de Usuarios.





### 6.3. Información a los usuarios y/o representantes legales

El Centro deberá disponer de un tablón de anuncios en un espacio de especial concurrencia de usuarios, en el que deberán quedar expuestos como mínimo:

- Copia de la inscripción del establecimiento en el Registro de Centros y Servicios de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Organización horaria de los servicios generales que se prestan.
- Tarifa de precios de aquellos servicios que así lo requieran.
- Organigrama del Servicio del Centro de Día y nombre de los responsables.
- Calendario de actividades y su concreción diaria, semanal, mensual o anual.
- Menús semanales.
- Horario de atención a familiares tanto por parte de la Dirección/coordiación del Centro, como del personal técnico que presta el Servicio.

## 7. LOCALES Y EQUIPAMIENTOS

En cuanto a espacios y equipamientos, el centro se ajustará, como mínimo, a lo dispuesto en el Decreto 69/2005, de 3 de junio, por el que se establecen las condiciones mínimas que han de reunir los centros residenciales para personas mayores.

La empresa adjudicataria deberá aportar los materiales y equipamientos necesarios para la prestación de los servicios del centro (menaje, material terapéutico, vehículos, etc. y todo aquel material desechable que no le corresponda aportar al usuario.

## 8. APORTACIÓN ECONÓMICA DE LOS USUARIOS

La participación de los usuarios en el coste del Servicio de Centro de Día se ajustará: a lo dispuesto en el Decreto nº 126/2010, de 28 de mayo, por el que se establecen los criterios para determinar la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en la financiación de las prestaciones económicas y servicios del sistema de autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, según la modificación dada al mismo por la Ley 7/2017, de 21 de diciembre de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2018 en la Disposición Final Séptima. ( letra a) del apart 2 del artículo 11 con la siguiente redacción “...en Centro de Día y Centro de Noche para mayores: 1º sin manutención 700€/mes 2º Con manutención 869€/mes”)

## 9. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

En el momento de su alta en el Centro, se les hará entrega de una copia del Reglamento de Régimen Interior del mismo, que deberá ser aceptado expresamente por los usuarios o en su caso por el representante legal de los mismos.

Se potenciará la participación de los usuarios y sus familiares en la dinámica del Centro, así como en aquellas actividades incluidas en la programación del Centro que se determine por parte del Equipo Técnico.

## 10. OTORGAMIENTO, SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL DERECHO AL SERVICIO

El derecho a la prestación del Servicio de Centro de Día se otorgará, suspenderá o extinguirá, mediante la oportuna Resolución de la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión del IMAS, órgano que asume las competencias y funciones que corresponden a la Comunidad Autónoma en materia de reconocimiento del derecho a las prestaciones contempladas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de





Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El IMAS, a través de la Dirección General de Personas Mayores notificará a los titulares del derecho reconocido al servicio las condiciones de acceso y permanencia en el mismo, trasladando a la Oficina de la Dependencia todas las circunstancias que pudieran acarrear modificaciones en el derecho por ésta concedido.

La Dirección del Centro deberá comunicar, en el plazo máximo de tres días, a la Dirección General de Personas Mayores, las altas, bajas y cualquier incidencia que se produzca, según modelos establecidos por esta Dirección General. Para ello, el IMAS facilitará al adjudicatario la aplicación informática necesaria para la expedición de los documentos justificantes del servicio prestado. En caso de baja voluntaria o renuncia a la incorporación se adjuntará documento expreso firmado por el interesado o representante legal, en su caso.

## 11. GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES

El adjudicatario asumirá el compromiso de sujetarse estrictamente a las especificaciones contenidas en el presente Pliego, y a la normativa vigente en materia de Personas Mayores Dependientes.

La empresa adjudicataria asume la responsabilidad civil derivada directa o indirectamente de los servicios concertados, así como las derivadas de actuaciones de los usuarios, por sí misma o mediante la suscripción de la correspondiente póliza aseguradora.

Las responsabilidades de carácter sanitario, fiscal, laboral, de Seguridad Social, y demás de obligado cumplimiento según las disposiciones establecidas por la legislación vigente, corresponden única y exclusivamente al titular de la empresa adjudicataria.

El adjudicatario garantizará responsablemente que el servicio contratado reúna todos los requisitos y condiciones de calidad y de cualquier otra índole, que se imponen en este Pliego y en las disposiciones o normas vigentes en la materia.

## 12. CESIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS ADJUDICATARIOS DE LAS PLAZAS CONTRATADAS

Para la gestión de las plazas contratadas, el IMAS cederá al adjudicatario los datos de carácter personal que, obrando en sus ficheros, correspondan a las personas que sean adjudicatarias de las plazas, y que, a tal efecto y con consentimiento del usuario y/o representante, hayan sido recabados, cediéndose dichos datos, con el único y exclusivo fin de dar cumplimiento al objeto de este contrato, debiendo de ser cancelados una vez finalizada dicha gestión.

Los datos cedidos por el IMAS estarán sometidos a la regulación contenida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, modificada por Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

Los adjudicatarios y el personal que tenga relación directa e indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista en el pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución incluso después de finalizar el plazo contractual, debiendo respetar en todo caso las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, modificada por Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.





Asimismo, deberán informar periódicamente al IMAS, como responsable de los datos, de las medidas técnicas y organizativas que adopte para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal, que eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados, de nivel de protección alto, y los riesgos a los que, expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural.

### **13. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO**

#### **13.1. Control e inspección**

Los Servicios de Inspección de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades podrán, en uso de su facultad inspectora, de oficio o a instancia de parte, comprobar el cumplimiento de la normativa que le es de aplicación y la veracidad de los datos alegados por la entidad adjudicataria.

#### **13.2. Seguimiento del IMAS**

Sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros organismos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, técnicos de la Dirección General de Personas Mayores del IMAS podrán visitar el Centro en cualquier momento, para comprobar el cumplimiento de cada uno de los aspectos recogidos en este Pliego.

La Entidad adjudicataria deberá colaborar en el conjunto de estas actuaciones a las que se refiere el párrafo anterior, facilitando a las personas autorizadas por el IMAS la realización de las mismas.

La Entidad adjudicataria aportará al IMAS la documentación que se solicite para permitir un seguimiento y mayor coordinación de la ejecución de este contrato.

Asimismo el IMAS podrá proponer las variaciones en el funcionamiento de los servicios que contribuyan a mejorar la atención de los usuarios.

La Entidad adjudicataria, remitirá cuatrimestralmente a la Dirección General de Personas Mayores, Informe de Seguimiento del Servicio, en modelo normalizado que se facilitará desde la misma.

Anualmente, el Centro remitirá una memoria normalizada a la Dirección General de Personas Mayores del IMAS.

### **14. RESPONSABLES DEL CONTRATO**

Los titulares de la Dirección General y de la Subdirección de Personas Mayores, serán los encargados de velar para que la ejecución del contrato se ajuste a lo dispuesto en el apartado quinto del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, así como la Circular 3/2012, de 2 de febrero, de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios, asumiendo las responsabilidades que correspondan.

Como responsables del contrato, corresponderá al Jefe/a de Sección de Gestión de Centros y Programas II, o en su ausencia, a la Técnica Consultora de la Subdirección General de Personas Mayores supervisar su correcta ejecución.

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE PERSONAS MAYORES

Francisca Munuera Giner

