



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS,
MEDIANTE ACUERDO MARCO, DE PLAZAS EN CENTROS RESIDENCIALES PARA
PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN ARAGÓN**



TABLA DE CONTENIDO

1.- FUNDAMENTACIÓN	4
2.- SERVICIO OBJETO DE CONTRATACIÓN.....	5
2.1.- OBJETO Y DURACIÓN DEL CONTRATO	5
2.2.- PERSONAS DESTINATARIAS.....	6
2.2.1.- DESIGNACIÓN Y ALTA.....	6
2.2.2.- PERIODO DE ADAPTACIÓN.....	7
3.- CRITERIOS DE ACTUACIÓN	7
4.-DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.....	9
4.1.- SERVICIOS RESIDENCIALES GENERALES	9
4.1.1.- ALOJAMIENTO, ESTANCIA.....	9
4.1.2.- MANUTENCIÓN	10
4.1.3.- CUIDADO DE LA ROPA Y LAVANDERÍA	11
4.1.4.- LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	12
4.2.- SERVICIOS ASISTENCIALES Y APOYOS TÉCNICOS	12
4.2.1.- CUIDADOS PERSONALES	12
4.2.2.- APOYOS TÉCNICOS	14
a) Apoyos sanitarios	14
b) Atención social	14
c) Fisioterapia	15
d) Terapia ocupacional	15
e) Programa de ocio	16
5.- REQUISITOS TÉCNICOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	17
5.1.- ELEMENTOS CLAVE DEL MODELO DE ATENCIÓN	17
5.1.1.- PROCESO DE PLAN DE ATENCIÓN INTEGRAL Y VIDA (PAIV)	17
a) Historia de Vida	17
b) Plan de Atención Integral (PAI).....	17
5.1.2.- PROFESIONALES DE REFERENCIA.....	18
5.1.3.- CONTENIDO DE LAS ACTIVIDADES	18
5.1.4.- RELACIÓN CON LA PERSONA USUARIA Y LA FAMILIA.....	18
5.2.- REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	19
5.2.1.- INSTRUMENTOS COMPARTIDOS Y COMUNES DEL IASS	19
5.2.2.- REQUISITOS A DESARROLLAR EN CADA CENTRO.....	19
a) En la organización y gestión del centro.....	19



b) En la planificación y atención de la persona usuaria.	20
6.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ORGANIZACIÓN	20
7.- DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD	21
8.- MEDIOS PERSONALES QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	21
9.- CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL	21
10.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	22
10.1.- OBLIGACIONES CON EL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO.....	22
10.2.- OTRAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA	22
11.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO	23
11.1.- SEGUIMIENTO TÉCNICO DIRECTO.....	23
Profesionales designados para el seguimiento del contrato	23
Persona designada por la entidad adjudicataria.....	24
Comunicación de datos de ocupación y económicos.	24
11.2.- EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO	24
12.- PAGO DEL SERVICIO	26



1.- FUNDAMENTACIÓN

Uno de los objetivos de las políticas de servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón es el de contribuir al desarrollo humano, asegurando el derecho de los ciudadanos a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida.

Como parte fundamental de los servicios sociales, la atención residencial para personas con dependencia son uno de los máximos exponentes de la ética y buen hacer de los mismos, dado que tienen mayor impacto que ningún otro servicio en la calidad de vida de sus usuarios, al constituirse como su nuevo hogar y su modo de vida, determinando su proyecto vital por completo.

Las residencias para personas mayores con dependencia constituyen un recurso esencial en el desarrollo de las políticas sociales de alojamiento y convivencia, diseñadas para atender a aquellas personas mayores que, por distintas circunstancias personales o familiares, no pueden permanecer, de forma temporal o indefinida, en su propio domicilio.

Las estimaciones y proyecciones demográficas confieren a servicios de esta tipología gran relevancia cuantitativa, debido a su creciente demanda. Sin embargo, no es menor su relevancia cualitativa, puesto que estos proporcionarán a la persona usuaria una atención integral que asegure su dignidad y derechos, basada en la individualidad, la personalización, autodeterminación y participación en su plan de atención, y que asuma como misión última la calidad de vida.

La calidad de vida de las personas usuarias debe considerarse como un valor socialmente compartido, meta final de todas nuestras actuaciones. Asumiendo esta misión, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales busca consolidar un modelo de atención integral centrada en las personas, que consiga la mayor satisfacción en estas, en sus familias, así como en los propios profesionales.

A este respecto, cabe destacar que en el Decreto 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, aprueba la Carta de Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón. Entre los derechos enunciados en esta norma, destacan el respeto a la dignidad, la Intimidad, disponer de un plan de atención individual y atención personalizada, participar en la toma de decisiones, o el derecho a personalizar el entorno donde viven con objetos propios.

En el marco normativo de referencia, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, marcó un hito en los servicios sociales, al reconocer como derecho universal y subjetivo de la ciudadanía la atención y cuidados a las personas dependientes, estableciendo un catálogo de servicios. En su artículo 25, relativo a los Servicios de Atención Residencial, establece que este servicio ofrece, desde un enfoque biopsicosocial, servicios continuados de carácter personal y sanitario en los centros residenciales habilitados al efecto según el tipo de dependencia, grado de la misma e intensidad de cuidados que precise la persona.

La Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, establece el derecho universal de acceso a los servicios sociales y organiza y marca las pautas del desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón.

El Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.

La Orden de 16 de abril de 2015, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas de servicios de estancia diurna asistencial, estancia diurna ocupacional y alojamiento, ofertados por el Gobierno de Aragón, y determina quienes podrán ser beneficiarios de estos servicios, los criterios y el procedimiento de acceso a los mismos.



La Ley 4/1996, de 22 de mayo, de creación del Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IAS), en su artículo 4 contempla entre los objetivos del Instituto la coordinación funcional de las actividades de las instituciones públicas y privadas en materia de servicios sociales, mediante establecimiento de convenios, conciertos o cualesquiera otras fórmulas de gestión compartida, que permita alcanzar el máximo rendimiento de los recursos disponibles.

El Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, establece los requisitos indispensables a cumplir para la autorización de apertura de un centro residencial.

El Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, suscrito por Aragón, publicado mediante resolución de 28 de julio de 2022, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, debe servir como referencia para la progresiva mejora del modelo de atención y gestión residencial.

Los nuevos modelos de atención a las personas mayores determinan que los apoyos prestados a las mismas deben orientarse hacia el envejecimiento activo y la permanencia el mayor tiempo posible en el propio domicilio. No obstante, las estimaciones y proyecciones demográficas constatan que las necesidades de plazas residenciales continuarán siendo un activo altamente necesario y demandado.

Siendo imposible dar respuesta a la demanda de atención de los beneficiarios de los servicios del Sistema Aragonés de Atención a la Dependencia utilizando únicamente los recursos públicos existentes en ese territorio, se hace imprescindible incluir en el sistema recursos procedentes de otras entidades a través de los adecuados mecanismos de contratación.

2.- SERVICIO OBJETO DE CONTRATACIÓN

2.1.- OBJETO Y DURACIÓN DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de alojamiento para personas mayores, ofertadas dentro del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón.

A los efectos de este pliego y tomando como referencia las definiciones del Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, se define el servicio de residencia o alojamiento para personas mayores como aquel que ofrece alojamiento alternativo, permanente o temporal, a las personas mayores en situación de dependencia, y que les proporciona desde una perspectiva integral una atención continuada y especializada en función de su grado de autonomía.

Las plazas ofertadas se encontrarán en los centros que a tal fin aporten las entidades que, reuniendo los requisitos para contratar, resulten adjudicatarias del mismo, cumpliendo los requisitos:

- Podrán estar ubicados en cualquiera de los términos municipales incluidos en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Ofertarán plazas para personas mayores dependientes y/o personas mayores en otras situaciones contempladas en la normativa en vigor, para estancias permanentes o temporales, durante todo el año y a tiempo completo.
- Contarán con las instalaciones y medios necesarios descritos en el presente



pliego de prescripciones técnicas para ofrecer correctamente una alternativa al domicilio particular y desempeñar los contenidos, tanto de naturaleza hostelera como asistencial y técnica, propios del servicio de atención residencial para personas mayores en situación de dependencia

La duración del presente contrato y sus posibles prórrogas se ceñirá a lo reflejado en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El adjudicatario será el titular del centro o tendrá atribuida la gestión del mismo por título que garantice la prestación del servicio contratado. En caso de pérdida de la gestión del servicio se estará a lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares en lo referente a la cesión del contrato y a la cesión obligatoria.

Una vez finalizado el contrato por expiración del plazo de vigencia inicial o, en su caso, de sus prórrogas, o por cualquier otra circunstancia establecida en este pliego o en la normativa aplicable, tendrá lugar la cancelación automática de las plazas objeto del mismo que se hallen desocupadas en ese momento. En relación con las plazas ocupadas, se mantendrán los efectos del contrato en los mismos términos establecidos durante el tiempo que sea necesario, con objeto de proceder al traslado de los usuarios a otro centro adecuado si fuera posible, o hasta que se produzca la baja, cancelándose las plazas que por cualquier causa vayan quedando libres en lo sucesivo.

2.2.- PERSONAS DESTINATARIAS

Podrán ser usuarios del servicio de residencia aquellas personas que reúnan los requisitos establecidos en la Orden de 16 de abril de 2015, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia (modificada por la Orden CDS/533/2016, de 25 de mayo), o de cualquier otra normativa que la modifique o sustituya.

2.2.1.- DESIGNACIÓN Y ALTA

Corresponde al IASS, de acuerdo con las normas vigentes, la determinación, a través de la pertinente resolución, de las personas que hayan de ocupar las plazas ofertadas, así como la determinación de la pérdida de la condición de usuario y cualesquiera otras variaciones, debiendo la empresa adjudicataria aceptar y cumplir las resoluciones emitidas.

Para la determinación de las plazas a asignar, de entre las que hayan quedado incluidas en la bolsa del acuerdo marco, el IASS tendrá en cuenta:

- Lo establecido en el Programa Individual de Atención aprobado para el potencial usuario. En estos términos, la adjudicación de la plaza se hará con carácter general primando las preferencias y necesidades de la persona solicitante.
- Ante la imposibilidad material de atender el requisito anterior, o existiendo más de un centro que disponga de plazas que cumplan el citado criterio, el IASS podrá establecer un orden de priorización en la adjudicación de plazas teniendo en cuenta los criterios de evaluación de los servicios y siempre conforme a lo establecido en la Orden que regule el régimen de acceso y adjudicación de plazas del servicio de alojamiento ofertadas por el Gobierno de Aragón que esté vigente en el momento de la asignación.

En el caso de que, en el momento de iniciarse los efectos del contrato, la entidad adjudicataria fuera titular de plazas ocupadas concertadas o conveniadas por el IASS,



éstas pasarán automáticamente a incluirse en este contrato, quedando sometidas en todos sus extremos a los efectos y condiciones de funcionamiento que en él se establecen.

Cuando sea posible, el IASS y los adjudicatarios podrán suscribir contratos por grupos de plazas.

Todos los trámites necesarios, así como el alta en el servicio de la persona usuaria se realizarán en un plazo no superior a diez días naturales desde la adjudicación y ofrecimiento de la plaza a la persona, salvo causas que justifiquen la demora.

La fecha de alta en el servicio a efectos de facturación para el usuario se computará desde la fecha del ingreso efectivo en el centro, o de resolución de adjudicación de la plaza, en el caso de que la persona ya residiese en el mismo centro.

2.2.2.- PERIODO DE ADAPTACIÓN

De conformidad con lo establecido en la Orden de 16 de abril de 2015, anteriormente citada, al ingresar en la residencia o el centro de día, salvo el caso de plazas de estancia temporal, se contempla un periodo de observación de un mes para valorar la adaptación. Este periodo es prorrogable por un mes adicional según criterio de la dirección del centro, en base a las necesidades de la persona usuaria.

Durante este periodo, el equipo técnico del centro coordinará las actuaciones necesarias para la atención y seguimiento de la persona acogida, y al finalizar el mismo, valorará las posibilidades de adaptación.

En caso de que se considere imposible la adaptación al servicio, la dirección del centro emitirá informe motivado y elevará su propuesta a la Gerencia del IASS, que emitirá la resolución que estime oportuna.

3.- CRITERIOS DE ACTUACIÓN

La misión del servicio de alojamiento del IASS es la de atender y contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas con dependencia, que precisan de cuidados permanentes, a través de una atención integral centrada en la persona que proporcione apoyos para satisfacer sus necesidades y demandas personales, afectivas, sociales y materiales favoreciendo la convivencia, disfrute de la vida, su autodeterminación, autonomía y participación.

Esta misión, extensible al servicio objeto del contrato, solamente será posible a través de los siguientes criterios de actuación:

- **En la atención de las personas atendidas**
 - a. Promoción y garantía de derechos recogidos en el ordenamiento jurídico.
 - b. Los profesionales del servicio garantizarán la igualdad en el trato, sin discriminación por razón nacimiento, raza, sexo, edad, religión opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
 - c. Los apoyos prestados a las personas usuarias responderán a sus necesidades y expectativas.
 - d. En la organización y funcionamiento del servicio se respetará el derecho a la intimidad y privacidad, garantizado por el secreto profesional.
 - e. Se respetará el derecho de las personas a mantener las relaciones



interpersonales, emocionales y afectivas que libremente elijan, con el consentimiento de su tutor legal en caso de haberlo.

- f. Los valores éticos han de estar siempre presentes en los cuidados e intervenciones profesionales. Las personas atendidas en el servicio recibirán un trato digno. La atención proporcionada deberá proteger a las personas de cualquier trato vejatorio o violento.
 - g. La calidad de vida como misión del servicio. Se garantizarán unas condiciones de vida satisfactorias para la persona, teniendo en cuenta sus posibilidades y deseos. Se debe organizar la atención desde la persona a quien va destinada y orientar las intervenciones a la satisfacción del usuario.
 - h. Historia y proyecto vital como base de la planificación. Cada persona acumula experiencias, relaciones y valores a lo largo de su historia de vida. Esta biografía y su proyecto actual deben ser referentes a la hora de planificar y prestar los cuidados.
 - i. Autodeterminación. Se deberá favorecer, en la medida de lo posible y en función de la capacidad, el máximo de autonomía en la toma de decisiones de las personas usuarias, fomentando su participación en la elaboración del plan de cuidados. En los casos en los que existan dificultades para la toma de decisiones o deterioro cognitivo, se debe disponer de herramientas de apoyo, como un documento de historia de vida, registros de observación, el profesional de referencia y la participación familiar o de otros grupos de apoyo.
 - j. Autonomía. La atención en el centro se orientará hacia las posibilidades de las personas y no solo hacia sus limitaciones, fortaleciendo sus capacidades para desarrollar una vida lo más normalizada y autónoma posible.
 - k. Personalización e individualización. Se debe proporcionar atención flexible y personalizada, adaptando en la medida de lo posible la organización y las intervenciones a las necesidades específicas de las personas atendidas.
 - l. Integración y participación en la vida comunitaria. Debemos prestar los apoyos necesarios para poder conseguir las mayores cuotas de integración y normalización: potenciación de las capacidades, entornos facilitadores y actividades de relación en y con la comunidad en la que se integra el servicio.
- **En la atención a las familias**
 - a. Consideración de la familia como lugar afectivo de referencia, pieza clave en el proceso vital de las personas atendidas.
 - b. Respeto a la tutela legal que puedan ejercer las familias y las decisiones que de ello se deriven.
 - c. Favorecer la opinión y participación de las familias, informando de la atención que se dispensa, estimulando y garantizando su participación y colaboración en la atención a las personas y en la organización del servicio a través de los cauces establecidos.
 - d. Apoyo, información y asesoramiento a las familias en la atención, cuidado y vivencias relacionadas con el proceso de dependencia.



- **En la organización del servicio y del trabajo**
 - a. Toda la organización estará supeditada al interés y necesidades de las personas atendidas.
 - b. El servicio debe estar orientado a conseguir la máxima autonomía y bienestar posible de las personas, ser flexible y abierto a la comunidad.
 - c. Siempre se tendrá presente el principio ecológico de las actuaciones, considerando los factores ambientales y relacionales como facilitadores o inhibidores del desarrollo, el bienestar y la satisfacción personal.
 - d. Enfoque de calidad total y excelencia mediante la gestión por procesos.
 - e. Desarrollo de la cultura de la calidad mediante la planificación, normalización, sistematización y evaluación de las actuaciones, utilizando las herramientas necesarias a tal efecto.
 - f. Fomento de la información, comunicación y participación de los profesionales en la organización y gestión del servicio.
 - g. Profesionalización y desarrollo de buenas prácticas que partan desde los valores éticos y el modelo de atención centrada en la persona, que deben guiar y orientar nuestras actuaciones.
 - h. Se estimulará la competencia y desarrollo profesional, facilitando una adecuada formación con recursos propios y externos.
 - i. Establecimiento de condiciones dignas de trabajo y el reconocimiento a la labor profesional bien hecha, que fomentarán la satisfacción, participación e implicación de los profesionales.
 - j. Fomento de actividades que supongan apertura del centro a la comunidad, integración de las personas usuarias en la misma, y visibilización de la labor realizada en los centros del IASS.
 - k. Diálogo, transparencia y eficiencia en la gestión de la organización que posibilite una atención de calidad.

4.-DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

4.1.- SERVICIOS RESIDENCIALES GENERALES

4.1.1.- ALOJAMIENTO, ESTANCIA

- El centro se considerará como domicilio habitual las personas usuarias, de forma temporal o permanente.
- El alojamiento incluye la estancia de la persona usuaria en habitación individual o doble, de acuerdo a las necesidades y preferencias de la misma y a los recursos disponibles, así como el uso del comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes del centro.
- Las habitaciones, han de ser confortables en cuanto a tamaño, luz y temperatura y estarán dotadas de unos elementos mínimos para la estancia: cama de anchura mínima de 90 cm y dos planos, silla o sillón ergonómico, mesilla y armario con llave o posibilidad de cierre.
- La persona usuaria podrá solicitar cambio de habitación por el motivo que considere, que será valorado por la dirección del centro. En ningún caso el hecho de pasar a ocupar una plaza concertada será motivo para cambio de habitación



individual, a no ser que sea a petición de la misma.

- Se considerará la habitación como un lugar íntimo, propiedad de la persona que la ocupa. Con carácter general, nadie podrá acceder sin su conocimiento y autorización, a excepción de casos debidamente justificados en que lo autorice la Dirección o persona en quien esta delegue.
- La habitación dispondrá de sistema de llamada y alarma accesible desde la cama y el baño, así como de interruptor para la luz accesible desde la cama.
- Considerando la habitación el domicilio del residente, se facilitará la personalización del mismo con motivos de decoración y enseres propios, que no resulten inadecuados o peligrosos, o modificando la distribución, a fin de hacer más acogedor el entorno, siempre que no impida objetivamente los trabajos o que no suponga un riesgo para su seguridad o la de los otros residentes.
- El reglamento de régimen interno establecerá las normas y horarios a las que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes del centro, así como el horario de salidas y entradas del mismo. Deberá garantizarse la flexibilidad de horarios, para facilitar la autonomía personal, así como las visitas de familiares.
- Las zonas comunes se adecuarán en la medida de las posibilidades para lograr entornos acogedores y espacios diferenciados para cada tipo de actividad.
- Se habilitarán zonas de convivencia comunes y espacios para recibir visitas dentro de un marco de comodidad e intimidad.
- Se favorecerá la existencia de espacios adecuados para la intimidad y los mecanismos de privacidad en baños, habitaciones y zonas compartidas.
- Los espacios estarán adaptados, debidamente señalizados y permitirán la libre deambulación con el menor riesgo posible de caídas y lesiones. Asimismo, dispondrán de los mecanismos necesarios para minimizar el riesgo de que las personas puedan perderse.
- Los centros facilitarán conexión a Internet de forma gratuita, al menos en los espacios comunes. Ayudarán a las personas residentes en el acceso a la red.
- El servicio de alojamiento incluye la utilización por las personas usuarias de la lencería/textiles de cama, aseo, comedor... así como los productos de aseo común (gel, champú, colonias, esponjas de un solo uso, etc). La empresa renovará este tipo de ropa del centro con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones adecuadas de uso.
- Además del cumplimiento obligado de lo establecido en el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas a cumplir para autorizar el servicio, las estancias e instalaciones deberán tender al progresivo cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, o futuras normas que en base a este se desarrollen.

4.1.2.- MANUTENCIÓN

- Se servirán al menos cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena) a lo largo del día, dando opción a otros suplementos adicionales.
- Los menús serán adecuados a las necesidades nutricionales de las personas



usuarias y estarán diseñados y/o supervisados por personal cualificado, a fin de garantizar el aporte calórico y nutritivo equilibrado.

- El menú ordinario tendrá adaptaciones cualitativas y cuantitativas a las necesidades de los residentes. Además, deberán prepararse otros tipos de dieta y texturas para aquellos usuarios que por motivos de salud así lo precisen.
- Se ofrecerán menús variados cuidando su presentación, para que resulten atractivos y apetitosos, teniendo en cuenta las preferencias, la cultura y creencias de los residentes.
- Se establecerán los mecanismos necesarios para la conservación de las medidas higiénicas de la cadena alimentaria y servicio a temperatura adecuada de los alimentos.
- El horario de las comidas se ajustará lo más posible a la costumbre social de las personas usuarias, moderando los periodos en ayunas entre la cena y el desayuno.
- Siempre que sea posible se adaptarán los procesos (conservación de temperaturas, aparatos para calentar...) para conseguir una mayor flexibilidad horaria.
- Los menús serán de conocimiento público de los usuarios y los familiares en su caso, con una antelación mínima de 24 horas, y deberán estar expuestos en lugar visible. Deberá contemplarse la posibilidad de que los residentes puedan comer en compañía de sus familiares o visitantes, siendo a cargo de éstos el abono de la compensación económica correspondiente.

4.1.3.- CUIDADO DE LA ROPA Y LAVANDERÍA

- El centro garantizará el servicio de lavandería para la ropa de las personas usuarias, la ropa de trabajo de los profesionales, así como ropa de cama y demás lencería.
- Las prendas de los usuarios serán lavadas, planchadas y revisadas con la periodicidad necesaria para el uso diario. Los procedimientos de lavado se ajustarán a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y buen estado de conservación.
- El cambio de ropa interior de los usuarios se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas, según la periodicidad que se estime necesaria.
- La ropa y otros elementos personales deberán ir perfectamente identificados. Deberá existir un registro/inventario y un sistema de custodia, en su caso, para las pertenencias de la persona usuaria.
- Se facilitará, a los usuarios que lo demanden, servicio de tintorería para las prendas que requieran técnicas de lavado o limpieza especiales, siendo el coste del mismo a su cargo.
- El cambio de ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias, al menos semanalmente y cuando se produzca un nuevo ingreso. Con la misma periodicidad se cambiarán toallas, servilletas, manteles y demás lencería.
- El centro establecerá de los protocolos necesarios de control para minimizar el extravío o deterioro de la ropa de las personas usuarias.



- El adjudicatario velará para que se renueven, con cargo al residente, las prendas deterioradas por el uso. Igualmente, cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

4.1.4.- LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

- Se garantizará la limpieza, desinfección y desinsectación de los distintos espacios de uso común e individual, así como del mobiliario y equipamiento, aplicando la normativa vigente.
- La hechura de las camas de los residentes será diaria o con mayor frecuencia, en situaciones que los cuidados del residente así lo requieran.
- La limpieza, el orden y el arreglo de las habitaciones, baños y estancias comunes será diaria, o con mayor frecuencia si es necesario.
- Se procurará el orden e higiene en armarios y mesillas, que podrán revisarse contando con la participación y conocimiento de las personas usuarias o sus familiares.
- Se promoverá la reducción de residuos, reutilización y el reciclaje con la recogida selectiva de los mismos.
- El centro realizará un adecuado mantenimiento de las estancias, instalaciones y maquinaria, cumpliendo la normativa aplicable y garantizando la seguridad y confort de las personas usuarias.

4.2.- SERVICIOS ASISTENCIALES Y APOYOS TÉCNICOS

El centro deberá contar con una planificación anual que enmarcará los diferentes servicios y apoyos técnicos ofrecidos, y registrará las actuaciones por parte de la empresa adjudicataria.

La prestación de los servicios respetará el modelo de atención y gestión descrito en las guías y documentos del IASS, que podrán ser facilitados a la empresa adjudicataria o consultados en la página web del Gobierno de Aragón. Las bases de este modelo quedan suficientemente reflejadas en el presente pliego de prescripciones técnicas.

La entidad adjudicataria prestará, contemplando las pautas que se describen, los siguientes servicios a los usuarios:

4.2.1.- CUIDADOS PERSONALES

El principal encargado de estos cuidados es el personal auxiliar de atención directa, de acuerdo a las pautas establecidas en el Plan de Atención Integral.

- Se prestará a cada persona usuaria el apoyo que esta precise para realizar las actividades de la vida diaria, tanto básicas (comer, vestirse, baños, higiene/cuidados de la piel, eliminación, realizar desplazamientos, transferencias) como instrumentadas (actividades de mayor complejidad, como uso de teléfono, manejo de mediación, uso de otros productos, etc).
- La atención en el cuidado personal se realizará respetando los tiempos que el usuario precise, evitando la sobreprotección y potenciando la autonomía e independencia personal.
- Se tratará a todas las personas usuarias con interés, dedicación y honestidad



profesional, respetando su dignidad.

- Se facilitará que las personas tengan control sobre sus asuntos cotidianos, dando oportunidades de elegir mientras se presta apoyo a la persona en sus actividades de la vida diaria.
- La organización se adaptará al usuario siempre que sea posible, flexibilizando los horarios de las actividades de la vida diaria.
- Cada persona deberá tener un profesional de referencia, que le conocerá bien, estará atento a sus necesidades y a los elementos importantes que permiten esta persona sienta que controla su espacio y su vida cotidiana.
- Se cuidará la imagen personal teniendo en cuenta las preferencias. Para ello se procurará prestar especial cuidado a su aspecto, logrando que su imagen externa responda al estilo y gusto propio.
- La confidencialidad será una obligación ineludible. Se realizarán todas las actuaciones respetando la confidencialidad sobre los asuntos privados de las personas.
- Se tendrá especial observancia del derecho a la intimidad, especialmente en los cuidados de higiene, o cualquier otro que pueda suponer una exposición indeseada a terceras personas.
- Se prestará el apoyo necesario para facilitar la movilidad de los usuarios, a fin de mantener un nivel adecuado de autonomía, participación e integración en el entorno y desarrollo personal. Se valorarán las posibles alternativas a medidas de restricción de la movilidad, de forma individualizada. En el caso de que, como último recurso, se estime la necesidad de restringir la movilidad de una persona usuaria para garantizar su integridad, esta medida deberá contar con indicación facultativa y consentimiento informado firmados, de acuerdo al protocolo de buenas prácticas en el uso de sujeciones de Aragón.
- Se fomentará la implicación familiar en los apoyos, flexibilizando el servicio para permitir su participación siempre que la organización lo permita.
- En cuanto a los productos necesarios para estos cuidados:
 - Los usuarios aportarán la ropa y calzado de uso personal. Asimismo, deberán aportar un número mínimo de mudas de ropa. Cuando el equipo técnico lo crea conveniente, se podrá solicitar ropa adaptada para facilitar los cuidados.
 - Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, champú, gel, etc.) serán a cargo de la empresa adjudicataria. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marca o específicos por ellos preferidos.
 - Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y productos de apoyo 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 material de incontinencia prescrito para los residentes será aportado por el centro residencial, con cargo al sistema de salud al que se encuentren acogidos los usuarios.
 - El personal auxiliar del centro controlará y supervisará el uso y mantenimiento adecuado del material aportado por los usuarios, requiriendo su renovación y/o lavado cuando sea necesario.
- El centro facilitará los servicios de peluquería y quiropodología, que realizarán profesionales cualificados con cargo al usuario.



- Además de las descritas en este apartado, el personal auxiliar de atención directa se encargará de todas aquellas funciones o tareas propias de su profesión, con el fin de proporcionar una atención continuada a las personas usuarias.

4.2.2.- APOYOS TÉCNICOS

a) Apoyos sanitarios

La atención sanitaria será realizada siempre de forma complementaria y en coordinación con el sistema público de salud.

Las principales actuaciones al respecto serán, entre otras:

- Participación en la valoración geriátrica integral, evaluando en equipo la situación de la persona usuaria, sus capacidades, necesidad de apoyos y preferencias, consensuando con ella y sus familiares (que apoyarán en caso de deterioro cognitivo) el Plan de Atención Integral.
- Elaboración y seguimiento del plan de atención sanitaria individualizado, realizando o colaborando en los tratamientos y cuidados necesarios, tanto por las patologías crónicas y agudas como por el deterioro fisiológico propio de la edad.
- Control y gestión de la medicación a las personas usuarias.
- Prestación farmacéutica. El centro se responsabilizará de gestionar o coordinar la adecuada provisión de medicamentos y productos prescritos. Se contemplará lo establecido en la legislación vigente al respecto a la prestación farmacéutica en los centros sociales de Aragón.
- Supervisión de los menús y control de dietas.
- Realización de prevención, educación sanitaria y promoción de la salud.
- Traslado y el acompañamiento de los usuarios a los centros sanitarios, sin perjuicio de utilizar los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda, y de recabar la colaboración de los familiares o allegados en su caso.

b) Atención social

La atención social será realizada con medios propios, en coordinación y con el apoyo del centro social de referencia.

Las principales actuaciones al respecto serán, entre otras:

- Participación en la valoración geriátrica integral, evaluando en equipo la situación de la persona usuaria, sus capacidades, necesidad de apoyos y preferencias, consensuando con ella y sus familiares (que apoyarán en caso de deterioro cognitivo) el Plan de Atención Integral.
- Confección de una historia social de la persona usuaria y elaboración y seguimiento del plan de atención social.
- Coordinar y supervisar la elaboración de la Historia de Vida, con los profesionales de referencia.
- Liderazgo en los procesos de preingreso, acogida y acompañamiento en la adaptación y estancia en el centro.
- Tramitación de documentación y seguimiento de los procesos de modificación de la capacidad, integración en la comunidad, recursos económicos, tramitación de



productos de apoyo.

- Planificación del alta y el acompañamiento a la persona usuaria y familia, en la adaptación al nuevo recurso.
- Atención comunitaria. Coordinación con profesionales y recursos del sistema de servicios sociales y del sistema sanitario, con objeto de establecer cauces de comunicación, optimizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y realizar las actuaciones necesarias para lograr una integración, participación e interrelación entre las personas usuarias y el entorno donde se ubica el centro.
- Fomento de la relación entre las personas usuarias, sus personas allegadas y la organización, con cauces de comunicación adecuados, facilitando las visitas y estableciendo actividades que promuevan las relaciones.
- Planificar y llevar a cabo dinámicas de grupo que promuevan la interacción entre los usuarios, favoreciendo la participación activa en el centro.
- Promover la participación e intervenir de forma directa en los programas carácter lúdico, cultural, físico, social, de destreza manual, así como en eventos organizados en fechas especiales.

c) Fisioterapia

El centro debe facilitar servicio de fisioterapia o de rehabilitación física a aquellas personas usuarias que lo necesiten, con recursos propios o externos.

Este servicio estará dirigido a la conservación o mejora de la capacidad funcional, así como a evitar la dependencia progresiva de las personas, a la prevención, recuperación, mantenimiento y alivio de los déficits físicos que puedan limitar el funcionamiento efectivo y eficaz de una persona.

Para aquellos usuarios que lo precisen, las principales intervenciones serán, entre otras:

- Participación en la valoración geriátrica integral, evaluando en equipo la situación de la persona usuaria, sus capacidades, necesidad de apoyos y preferencias, consensuando con ella y sus familiares (que apoyarán en caso de deterioro cognitivo) el Plan de Atención Integral.
- Elaboración y seguimiento de un plan fisioterapéutico individualizado, programando, ejecutando y evaluando los tratamientos.
- Se hará especial hincapié en la prevención, promoviendo la actividad física, informando de los beneficios de la misma y asesorando en el caso de alguna patología específica.
- Evaluar junto al terapeuta ocupacional la necesidad de uso de productos de apoyo y adaptaciones del entorno de forma individualizada para la autonomía y seguridad en el desempeño de las AVD.
- Actividades individuales: se realizarán en función de las necesidades de cada persona, y teniendo en cuenta las diferentes patologías, por lo que se darán tratamientos específicos, puntuales y adaptados a cada tipo de usuario.
- Actividades en grupo: se establecerán grupos de usuarios según las necesidades de rehabilitación y mantenimiento que precisen.

d) Terapia ocupacional



El centro debe facilitar servicio de terapia ocupacional a aquellas personas usuarias que lo necesiten, con recursos propios o externos.

El servicio estará dirigido al mantenimiento de la independencia funcional y promoción de la autonomía personal en las actividades de la vida diaria, a través de la prevención en la salud y la adaptación personal y social con la finalidad de mejorar la calidad de vida la participación en ocupaciones significativas para la persona.

Para aquellos usuarios que lo precisen, las principales intervenciones serán:

- Participación en la valoración geriátrica integral, evaluando en equipo la situación de la persona usuaria, sus capacidades, necesidad de apoyos y preferencias, consensuando con ella y sus familiares (que apoyarán en caso de deterioro cognitivo) el Plan de Atención Integral.
- Elaboración y seguimiento de un plan de terapia ocupacional individualizado, programando, ejecutando y evaluando los tratamientos.
- Evaluar junto al fisioterapeuta la necesidad de uso de productos de apoyo y adaptaciones del entorno de forma individualizada para la autonomía y seguridad en el desempeño de las AVD.
- Valorar y registrar, junto a la persona usuaria y/o su familia, la historia ocupacional para explorar roles pasados y presentes, intereses y motivaciones de cara al diseño de objetivos y actividades terapéuticas de intervención.
- Planificar, ejecutar y supervisar programas terapéuticos individuales de habilitación y mantenimiento de la independencia y autonomía en las AVD.
- Actividades ocupacionales grupales en base a intereses comunes detectados en las valoraciones individuales (actividades de estimulación cognitiva, reeducación postural, fortalecimiento muscular, economía articular, etc).
- Actividades de ocio significativo e inclusivo en coordinación con el programa de animación sociocultural y de trabajo social.
- Asesoramiento y apoyo al personal cuidador en técnicas ergonómicas y uso de productos de apoyo, así como en el acompañamiento en el desempeño de las actividades de autocuidado de las personas en situación de dependencia.

e) Programa de ocio

El centro deberá disponer de un programa de actividades de ocio que promuevan la participación en la comunidad y las relaciones intergeneracionales.

- Se elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural que se llevará a cabo tanto dentro como fuera del centro.
- Se desarrollarán actividades de carácter lúdico, cultural, físico, social, de destreza manual, y en eventos y fechas especiales, para todas las capacidades y de acuerdo con las preferencias manifestadas o identificadas (en caso de que no las puedan manifestar) en las personas.
- Se fomentará la participación de las familias/personas allegadas en las actividades.
- Se favorecerá la participación de las organizaciones de voluntariado en las actividades del centro.



5.- REQUISITOS TÉCNICOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El IASS determina una serie de elementos que definen su modelo de atención y gestión, concretando los elementos que lo aseguran, y que se detallan a continuación.

5.1.- ELEMENTOS CLAVE DEL MODELO DE ATENCIÓN

5.1.1.- PROCESO DE PLAN DE ATENCIÓN INTEGRAL Y VIDA (PAIV)

El Plan de Atención Integral y Vida es el proceso central del servicio, a través del cual se valora a la persona usuaria, se registra su «Historia de Vida», y en base a esta se consensuan objetivos y se elabora el «Plan de Atención Integral» (PAI), instrumentos que se describen posteriormente.

La persona usuaria participará directa o indirectamente (con el apoyo de los profesionales de referencia y de otras personas allegadas en caso de deterioro cognitivo) en la elaboración y aprobación de los documentos del PAIV.

Los documentos del PAIV se aprobarán tras el periodo de adaptación, y se revisarán siempre que haya cambios relevantes en la situación de la persona, y al menos una vez al año.

a) Historia de Vida

La Historia de Vida es el relato de la vida de cada persona tal como lo cuenta ella misma, evitando las interpretaciones. De este modo, obtendremos información de los aspectos que mejor resumen sus valores y preferencias, aspectos que además determinan su proyecto vital: modo de vida (hábitos, preferencias) y expectativas.

La Historia de Vida es un relato abierto e inacabado. Se inicia su registro con el ingreso, pero durante la estancia en el centro la persona puede seguir compartiendo momentos que no haya explicado antes, o puede actualizarse con nuevas vivencias.

En el registro de este documento apoyan al usuario el trabajador social y los profesionales de referencia. Además, pueden colaborar sus personas allegadas, siempre que la persona, o quien ejerza su representación, lo consienta.

La información de la Historia de Vida será base y referente al elaborar el Plan de Atención Integral.

b) Plan de Atención Integral (PAI)

El Plan de Atención Integral es el documento de consenso en el que se integra y registra la información relevante en las diferentes áreas de actuación que conforman la vida y desarrollo del individuo.

El PAI es un documento de consensos en dos sentidos: dentro del equipo multidisciplinar, y entre este y la persona usuaria.

El PAI se elabora y aprueba en reunión multidisciplinar con la participación de la persona usuaria. En el caso de deterioro cognitivo, o de que la persona así lo solicite, será apoyado por el profesional de referencia, familiares o personas de su entorno.

Si la persona usuaria lo autoriza, o siempre en caso de deterioro cognitivo, se informará por escrito del PAI a la familia.



5.1.2.- PROFESIONALES DE REFERENCIA

El IASS apuesta por el establecimiento de dos figuras profesionales que deben trabajar de forma coordinada: cuidador y técnico de referencia.

El cuidador de referencia, normalmente un técnico auxiliar o gerocultor, acompaña y establece un vínculo más estrecho y de confianza con un número reducido de personas usuarias, e identifica sus capacidades, necesidades y preferencias. Les apoya o representa a la hora de elaborar tanto su Historia de Vida como el PAI, y vela por el adecuado cumplimiento del mismo.

El técnico de referencia (diplomado o graduado que participe en la atención directa) trabaja con varios cuidadores de referencia. Es el responsable de la coordinación y seguimiento de las actuaciones necesarias para la elaboración o revisión de los PAI, y su correcta ejecución. En caso de ausencia de esta figura, será el equipo multidisciplinar el que asesore directamente a los cuidadores de referencia.

En la designación de los profesionales de referencia a los usuarios, se atenderá en la medida de lo posible su adecuación a las necesidades o condiciones específicas de cada persona, debiendo haber una aceptación y reconocimiento mutuos.

Se realizará una asignación inicial de estas figuras al ingreso, y podrá modificarse en función de las preferencias y establecimiento de relaciones posteriores.

Un mismo cuidador no podrá ser referente de más de cinco personas usuarias.

5.1.3.- CONTENIDO DE LAS ACTIVIDADES

La realización de actividades cotidianas debe constituirse como fuente preferente para la estimulación de las personas. Estas suelen ser actividades significativas porque forman parte del modo de vida de todos. A través de estas actividades se mejoran las capacidades de las personas, además de contribuir al ocio y a tener una vida más plena.

Para diseñar las actividades en cualquier área se tendrán presentes la historia y preferencias personales. Habrá que prestar atención a las actividades significativas para cada persona o grupo.

Se ha de proponer o mantener actividades adaptadas a las capacidades, ritmos y deseos de cada persona. En el caso de personas con deterioro cognitivo se han de desarrollar especiales esfuerzos para favorecer su implicación en el devenir cotidiano.

Debemos tener en cuenta que también se debe posibilitar que las personas decidan no participar en las actividades. No obstante, se desarrollarán iniciativas y propuestas para evitar que se instale la inactividad y la desconexión con el entorno.

Se trata, en definitiva, de crear entornos terapéuticos, estimulantes y también respetuosos con las preferencias de las personas que viven en ellos.

5.1.4.- RELACIÓN CON LA PERSONA USUARIA Y LA FAMILIA

Las bases de la relación con las personas usuarias serán el reconocimiento, respeto a los derechos y dignidad.

Se mantendrá con las personas una relación adaptada, respetando los tiempos y capacidades de cada una de ellas.

Se respetará y apoyará el derecho de autodeterminación de las personas, ejercido de forma directa o indirecta, como se ha descrito en otros apartados.



Se promoverá una adecuada relación con las familias, que asegure la comunicación, información y participación en la planificación y actividades del servicio, siempre que la persona usuaria haya mostrado conformidad.

Los profesionales de referencia son fundamentales para facilitar una relación de confianza y una buena comunicación.

5.2.- REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Con el fin de asegurar una atención adecuada y posibilitar la consecución de los objetivos anteriormente citados, es necesario organizar y gestionar los diferentes recursos dentro del marco de un modelo de calidad básico, que permita tanto el acceso a la información como la sistematización y evaluación de las actuaciones.

Se establecen una serie de requisitos formales y estándares que nuestro sistema debe cumplir en los diferentes niveles de la organización de cada centro del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

Se realiza la distinción entre instrumentos que sirven de marco común que dé coherencia al sistema, y elementos a desarrollar en cada centro.

5.2.1.- INSTRUMENTOS COMPARTIDOS Y COMUNES DEL IASS

- a. Documento con el marco y modelo de atención de los centros residenciales públicos de Aragón. Establece nuestra misión, visión y valores, así como los principales criterios en la organización, planificación y gestión.
- b. Manual de buenas prácticas. Orienta acerca de las pautas de organización y gestión concretas y el correcto desempeño de las funciones de los profesionales del centro.
- c. Estructura básica común del sistema de gestión por procesos: mapa base con los principales procesos, cuadro de mando de la Gerencia del IASS, y modelos de ficha de procesos u otros si se considera.

Estos instrumentos de referencia podrán consultarse en la página web del Gobierno de Aragón. El modelo de atención y gestión de las entidades adjudicatarias debe ser compatible con los mismos.

5.2.2.- REQUISITOS A DESARROLLAR EN CADA CENTRO

a) En la organización y gestión del centro.

El centro debe tender a la gestión por procesos y protocolos. Sin requerir certificación externa, se desarrollará un sistema de gestión de calidad básico, que al menos debe incluir:

- a. Plan de gestión. El centro dispondrá de un plan de gestión en el que se establezca una planificación que incluya análisis del servicio, establecimiento y priorización de objetivos y actuaciones a desarrollar previstas para alcanzar los mismos.
- b. Reglamento de régimen interior. Deberá estar actualizado y ser aprobado por el Servicio de Ordenación de Servicios Sociales.
- c. Sistema de gestión por procesos y protocolos, que recoja las principales actividades del centro.



- d. Monitorización de los procesos de atención y gestión del centro. El centro registrará al menos los indicadores establecidos en el punto 11 del presente pliego de prescripciones.
- e. Organigrama del servicio.
- f. Expediente individual de cada trabajador, en el que consten al menos sus datos de identificación, contrato, titulación, formación y experiencia.
- g. Sistema de quejas y sugerencias. Se dispondrá de un procedimiento documentado acerca de cómo dar respuesta a estas, dando trámite a aquellas que cumplan los requisitos del Decreto 91/2001.
- h. Toda aquella documentación que sea obligada por norma.

b) En la planificación y atención de la persona usuaria.

Cada usuario dispondrá de un expediente individual actualizado, que integre toda la información y registros relativos a su atención. En el mismo constará al menos de:

- Datos identificativos y administrativos.
- Copia del Documento contractual suscrito al ingreso en el centro.
- Datos de personas de contacto.
- En el caso de personas con capacidad modificada judicialmente, copia de la sentencia y autorización judicial de admisión o ingreso, o notificación de la situación sobrevenida.
- Testamento vital o de voluntades anticipadas, si está registrado.
- Historia de Vida.
- Informes de salud y sociales.
- Valoración y planificación de cada técnico.
- Plan de Atención Integral.
- Registros de evolución.
- Inventario actualizado de las pertenencias del usuario, estado de las mismas y necesidades.

6.- PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ORGANIZACIÓN

La organización debe contar con un sistema de participación de las personas usuarias y sus familiares o representantes. Este sistema se regirá por el reglamento de régimen interior de cada servicio y cumplirá con la normativa legal vigente en cada momento. Como mínimo, este sistema incluirá los aspectos siguientes:

- Información y comunicación con usuarios y familias.
- Participación de aquellas familias que así lo quieran en actividades, así como en la planificación y colaboración en los cuidados.
- Participación en el reglamento de régimen interior.
- Fomento y respuesta a iniciativas que mejoren la calidad de los servicios, como estudios de opinión u otros.
- Sistema de quejas y sugerencias que cumpla los requisitos del Decreto 91/2001.



7.- DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista en este 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 público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. El adjudicatario se compromete al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y su desarrollo normativo.

8.- MEDIOS PERSONALES QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Teniendo en cuenta el modelo de atención y gestión de los centros de servicios de atención a las personas mayores en situación de dependencia que propugna el Instituto, y que se describe este documento, la existencia de profesionales cualificados y suficientes es considerada uno de los elementos básicos para la definición de la calidad del servicio.

En cuanto al personal de atención directa, el centro deberá contar con la plantilla efectiva suficiente para garantizar la adecuada atención de las personas usuarias en función de los criterios establecidos en el presente pliego.

Respecto al personal de atención indirecta, deberá ser el suficiente para atender las necesidades de los usuarios en función de los criterios establecidos en el presente pliego, garantizando el adecuado estado y conservación tanto de las instalaciones como de pertenencias.

Deberá cumplirse al menos lo establecido para ratios de personal en el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón. Además, se podrán valorar positivamente las mejoras respecto a estos criterios mínimos, a efectos de lo establecido en el punto 2.2.1.

El adjudicatario deberá acreditar, mediante la declaración responsable que se establece en el pliego de cláusulas administrativas, el personal con el que cuenta el centro para cumplir lo establecido en este pliego. A la hora de cuantificar la plantilla del centro, se tendrán en cuenta tanto los recursos propios como aquellos servicios que se contratan a otras empresas.

La empresa adjudicataria habilitará, de acuerdo con el IASS, el procedimiento a seguir con el fin de informar al IASS sobre la presencia de la plantilla, ausencias y sustituciones que realice.

9.- CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL

Los trabajadores del centro deberán tener la formación adecuada y estar en posesión del título oficial que les habilite expresamente para el desempeño de su profesión, que realizarán con responsabilidad en todas sus funciones y tareas en el ámbito que les corresponda.

Los trabajadores cumplirán, al menos, con la formación establecida en Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la



Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

10.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

10.1.- OBLIGACIONES CON EL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO

Respecto al personal, la empresa adjudicataria adquirirá el compromiso de:

- Aportar, al menos, los medios personales indicados en el presente pliego. Además, se compromete a garantizar que el personal cumpla con los requisitos de cualificación descritos en el mismo.
- Asumir las obligaciones que la legislación y convenios colectivos aplicables establezcan en cuanto al personal que preste el servicio.

El personal que aporte o utilice el adjudicatario no tendrá vinculación alguna con el IASS y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal, sin que en ningún caso resulte responsable el IASS de las obligaciones del contratista y sus trabajadores, aun cuando los despidos y medidas que adopte sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, rescisión o interpretación del contrato.

Los trabajadores deberán estar dados de alta en la Seguridad Social.

El impago de los salarios o de las cuotas de la Seguridad Social de los trabajadores será causa de resolución del contrato.

- Cubrir las ausencias de personal, con profesionales que acrediten la correspondiente cualificación, a la mayor brevedad posible, de forma que siempre se cumplan los mínimos establecidos, manteniendo estable el número de personas de la plantilla con presencia física en el centro en cada turno.
- Proveer a los trabajadores de adecuadas condiciones laborales, así como de todo tipo de material, fungible o no fungible, que precisen para desempeñar sus tareas.
- Con carácter general, la empresa adjudicataria deberá adoptar todas las medidas necesarias encaminadas al total cumplimiento de las obligaciones relativas a la seguridad e higiene en el trabajo, conforme a la legislación aplicable en materia de prevención de riesgos laborales.

10.2.- OTRAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria adquirirá el compromiso de:

- Contar con una planificación coherente con los modelos de gestión y atención del IASS.
- Asegurar, a través de esta planificación, un modelo de atención y gestión que cumpla con los criterios expuestos en el presente pliego de prescripciones.
- Colaborar en la coordinación, seguimiento y evaluación de los servicios, en los términos descritos en el presente pliego.
- El centro seguirá las instrucciones del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en lo que se refiere a medidas, diseño gráfico y demás circunstancias que deberá respetar una placa en la que se especifique la pertenencia del centro al Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública, como consecuencia de la existencia de plazas



contratadas con el Gobierno de Aragón, colocada en lugar perfectamente visible del centro y de acuerdo con las disposiciones que determine el manual de identidad corporativa.

- Será obligación del contratista comunicar al IASS las estancias generadas en la residencia y realizar la correspondiente facturación a los usuarios, según las indicaciones dadas por el IASS, en los primeros 10 días del mes siguiente. Para el cálculo de la facturación a los usuarios, se tendrá en cuenta lo establecido en la Orden de 16 de abril de 2015, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, o norma que la sustituya o modifique en su caso.
- El adjudicatario deberá cumplir, además, cualquier otra obligación expresada en otros apartados del presente pliego de prescripciones técnicas, así como en la legislación vigente que le sea de aplicación.

El incumplimiento de las obligaciones descritas en estos puntos podrá conllevar las penalizaciones que se establezcan en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

11.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO

11.1.- SEGUIMIENTO TÉCNICO DIRECTO

Profesionales designados para el seguimiento del contrato.

El IASS, a través del profesional o equipo técnico competente designado a tal efecto, realizará el seguimiento directo y continuado de la gestión de los servicios del centro, con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento, objetivado de acuerdo con los términos del presente pliego de prescripciones técnicas.

Serán funciones de la persona o equipo designados por el IASS:

- Ostentar la representación del IASS en el centro.
- Consultar y recibir información actualizada y detallada de las incidencias y gestión de los recursos humanos y los movimientos (altas, bajas, incidencias) de los usuarios del centro y la gestión relativa a los pagos de las plazas.
- Velar por el adecuado cumplimiento de las condiciones y requisitos establecidos en el presente pliego de prescripciones y, en última instancia, la calidad del servicio.
- Velar por el adecuado cumplimiento de las disposiciones vigentes y cuantas normas e instrucciones emanen del IASS.
- Recibir información de las quejas y sugerencias presentadas.
- Cuantas otras le vengan atribuidas legal o reglamentariamente, o le sean delegadas por el IASS.

Los profesionales designados por el IASS podrán acceder a las instalaciones, desarrollar trabajos de inspección y recabar evidencias de la adecuación de la atención prestada y las actividades realizadas, suscribiendo un acta en el momento de la inspección que firmará la persona designada por el IASS y el representante del contratista. El personal del centro deberá colaborar en todo momento con estos profesionales y facilitar su trabajo.

En el caso de que en las labores de seguimiento se constatasen anomalías en el funcionamiento del centro o los servicios prestados, el personal designado por el IASS actuará para su resolución en función de la gravedad y reiteración de las mismas.



Persona designada por la entidad adjudicataria.

El director del centro, o persona en la que la entidad delegue, actuará como interlocutor de este contrato para comunicarse y coordinarse con las personas designadas por el IASS. Dicho representante deberá tener conocimiento de las condiciones del servicio y contar con poder bastante para adoptar resoluciones en el momento, velando por que el servicio sea realizado adecuadamente y cumpliendo siempre las oportunas instrucciones que al respecto reciba.

Entre otras, realizará las funciones de:

- Ser interlocutor directo ante el IASS o sus representantes en el centro, responsabilizándose de la adecuada prestación del servicio.
- Facilitar a los representantes del IASS las condiciones adecuadas para el desarrollo de sus tareas de evaluación y seguimiento.
- Facilitar al IASS la información sobre las condiciones funcionales, materiales, económicas y estadísticas que aquélla solicite, en los plazos que se establezcan por la normativa en vigor.
- Recibir y ejecutar las indicaciones que el IASS estime oportuno impartir en relación con la prestación de los servicios, en conformidad con el contrato de servicio.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones vigentes y cuantas normas e instrucciones generales emanen del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.
- Garantizar la comunicación de las altas, bajas e incidencias relacionadas con las personas usuarias.

Comunicación de datos de ocupación y económicos.

El adjudicatario, a través de los cauces que la administración disponga, deberá realizar las siguientes comunicaciones:

- a) En el momento en que se produzcan:
 - Altas y bajas de plazas concertadas en el centro, e incidencias relacionadas con las mismas. Se comunicarán en el plazo máximo de 24 horas, o 48 si se producen en fin de semana.
 - Cualquier otra incidencia que afecte al correcto desarrollo del servicio se comunicará con el menor tiempo posible
- b) Mensualmente:

A mes vencido, se remitirá al IASS una relación detallada con las aportaciones de los usuarios de plazas concertadas del centro, de acuerdo con la normativa vigente, que deberán detrarse del importe total del precio del contrato.

11.2.- EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

Aparte de las evaluaciones internas que la empresa adjudicataria o el centro puedan realizar, el IASS llevará a cabo una evaluación externa del servicio, basada en los siguientes elementos:



- Indicadores. La entidad adjudicataria elaborará y pondrá a disposición del IASS la información de los indicadores que se le solicite y en los plazos que se determine. Al menos con carácter semestral, se comunicarán a los profesionales designados por el IASS para el seguimiento, los indicadores considerados como básicos:
 - Ratio global de profesionales del centro.
 - Ratio de profesionales de atención directa Ad1N.
 - Ratio de profesionales de atención directa Ad2N.
 - Nº actividades de formación interna a trabajadores.
 - Nº total de plazas.
 - % Ocupación media.
 - Nº de plazas en habitación individual.
 - Nº de plazas en unidades de convivencia.
 - Grado de autonomía medio (con escala Barthel).
 - % de residentes con deterioro cognitivo.
 - % de residentes encamados la mayor parte del día.
 - % residentes con polifarmacia (6 o más prescripciones).
 - % de residentes con úlceras por presión.
 - % de residentes con PAI revisado en los últimos 6 meses.
 - % PAI de residentes con participación directa del usuario o familia.
 - % de residentes con Cuidador Referencia.
 - % de residentes con Historia de Vida elaborada.
 - % de residentes con sujeciones físicas.
 - % de residentes con caídas.
 - % de residentes que asisten a fisioterapia con plan individualizado.
 - % de residentes que asisten a terapia con plan individualizado.
 - Nº reuniones con usuarios/familias.
 - Nº de actividades socioculturales.
 - Nº quejas y sugerencias.

Estos indicadores atenderán a las definiciones recogidas en el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, publicado mediante resolución de 28 de julio de 2022, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales

El IASS facilitará el instrumento de registro de estos indicadores para aquellas entidades que así lo requieran.

- Encuestas. El centro ofertado por el contratista deberá contar con un método para medir el grado de satisfacción de los diversos grupos de interés implicados: usuarios,



Departamento de Ciudadanía
y Derechos Sociales



familiares, profesionales y entidades a las que se da servicio. Se recabará la satisfacción de los usuarios con el servicio al menos una vez al año.

El IASS se reserva la potestad de poder solicitar la administración de encuestas elaboradas en el Instituto a los distintos grupos de interés.

El inadecuado desarrollo o la baja calidad del servicio, objetivado en esta evaluación o en la no observancia de los requisitos técnicos y obligaciones descritas en el presente pliego, podrá dar lugar a las penalizaciones contempladas en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Si por sus propios estatutos la empresa adjudicataria estuviese obligada a realizar una auditoría externa, presentará asimismo una copia de la memoria de la misma al IASS.

12.- PAGO DEL SERVICIO

El pago de los servicios del contrato por parte del IASS será con carácter mensual, acordado según lo establecido en el pliego de prescripciones administrativas particulares del contrato.

A fecha de firma electrónica

La Directora Gerente del Instituto Aragonés de
Servicios Sociales
NOELIA CARBO CIRAC