



Expdte 38/23

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONCERTACIÓN DE PLAZAS DE ATENCIÓN RESIDENCIAL PARA PERSONAS MAYORES EN VITORIA-GASTEIZ

I.- INTRODUCCIÓN	2
1.- OBJETO	2
2.- CARACTERÍSTICAS DE LOS CENTROS EN QUE SE UBIQUEN LAS PLAZAS OFERTADAS	3
3.- REQUISITOS DE LOS CENTROS EN LOS QUE UBIQUE LAS PLAZAS OFERTADAS	4
II.- CONTENIDO TÉCNICO-ASISTENCIAL DEL SERVICIO RESIDENCIAL	4
III RECURSOS HUMANOS	14
IV RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	16





Expdte 38/23

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONCERTACIÓN DE PLAZAS DE ATENCIÓN RESIDENCIAL PARA PERSONAS MAYORES EN VITORIA-GASTEIZ

I.- INTRODUCCIÓN

El Instituto Foral de Bienestar Social (IFBS) es un organismo autónomo, adscrito al Departamento de Servicios Sociales de la Diputación Foral de Álava. Dotado de personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, tiene entre sus fines, la organización, gestión, prestación y ejecución de las actividades relacionadas con los Servicios Sociales de competencia foral en el ámbito del Territorio Histórico de Álava, sin perjuicio de las competencias que en esta materia puedan tener atribuidas otras Administraciones Públicas (*Norma Foral 21/88, de 20 de junio - BOTHA n° 74, de 1 de julio de 1988, Decreto Foral 25/2012, del Consejo de Diputados de 3 de abril - BOTHA n° 48, de 27 de abril de 2012*).

El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, desarrolla el Catálogo de Prestaciones y Servicios regulado en el artículo 22 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales atendiendo al régimen competencial previsto en el mismo.

Concretamente, el servicio previsto en la ficha 2.4.1 – Centros residenciales para personas mayores, del Anexo I del Decreto de cartera señalado, es de competencia foral.

1.- OBJETO

Atendiendo a la demanda existente en Vitoria-Gasteiz, el presente pliego tiene por objeto la homologación de entidades titulares de centros con disponibilidad de plazas de atención residencial para personas mayores en el ámbito municipal del Territorio histórico, con el fin de que el Instituto Foral de Bienestar Social disponga de una bolsa de plazas a las que derivar a aquellas personas mayores a las que, en el ámbito del Decreto Foral 36/2014 del Consejo de Diputados de 22 de julio, que regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, la calificación de discapacidad, la existencia de trastornos del desarrollo o del riesgo de padecerlo y el derecho y procedimiento de acceso en tales condiciones a los servicios y prestaciones económicas de Servicios Sociales en Álava, y del Decreto Foral 39/2014, del Consejo de Diputados de 1 de agosto, que regula las prestaciones económicas del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en Álava: prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, prestación económica de asistencia personal y prestación económica vinculada al servicio se les proponga, como recurso idóneo o como recurso disponible.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene como objeto establecer las condiciones del II Acuerdo Marco que permitan seleccionar entidades o empresas que sean titulares de Residencias para personas mayores y a tal fin, describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las entidades o empresas que puedan ser adjudicatarias de plazas concertadas en Residencias para personas mayores.

El presente pliego describe las condiciones necesarias para la concertación de servicios residenciales para personas mayores definiendo las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que





deben ser asumidas y desarrolladas por los centros que sean homologados, sin perjuicio de lo que pueda establecer normativa posterior en lo que pueda mejorar o no se haya contemplado.

2.- CARACTERÍSTICAS DE LOS CENTROS EN QUE SE UBIQUEN LAS PLAZAS OFERTADAS

De acuerdo a lo dispuesto en la ficha 2.4.1. del Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, a los efectos de este pliego se entenderá por Centro Residencial para personas mayores que se encuentren en situación de dependencia los:

“Centros destinados a servir de vivienda habitual o permanente y, en su caso temporal, a personas mayores en situación de dependencia en Grados II y III- y excepcionalmente en grado I- que no pueden satisfacer adecuadamente sus necesidades en su entorno habitual, o en alternativas de alojamiento de carácter más ligero, por requerir apoyos de mayor intensidad, ofreciéndose en estos centros una atención integral y continua.”

Son centros de alta intensidad, que garantizan: a) la presencia permanente -24 horas al día- de personal cuidador; b) la prestación de un servicio médico y de enfermería; c) el apoyo de un equipo multidisciplinar de profesionales con los perfiles idóneos para la prestación de una atención integral orientada al bienestar físico, psicológico, espiritual y social.

Sus objetivos son:

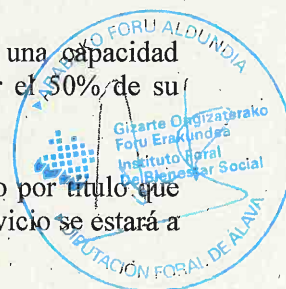
1. Garantizar a las personas mayores los cuidados y la asistencia personal necesaria para realizar las actividades de la vida diaria, tratando de mantener su autonomía personal y, en lo posible, fomentar el desarrollo y evitar el deterioro de la misma.
2. Que las personas mayores mantengan o desarrollen, con el apoyo necesario, actividades orientadas a mantener sus relaciones con el entorno comunitario y a participar en el mismo.
3. Que las personas mayores mantengan y amplíen las relaciones con la familia y con otras personas residentes o ajenas al medio residencial, y participen, en lo posible, en la vida del centro.
4. Facilitar a las personas mayores los apoyos necesarios para poder llevar a cabo su proyecto de vida.
5. Favorecer su sentimiento de seguridad.

Esta definición queda sujeta a la diferente normativa que se pueda ir generando con respecto a la definición en el futuro y que sea de aplicación por parte del Instituto Foral de Bienestar Social.

Las plazas ofertadas se encontrarán en los Centros que a tal fin aporten las empresas o entidades que, reuniendo los requisitos para contratar, resulten homologadas.

Asimismo, los centros que opten al presente Acuerdo Marco deberán disponer de una capacidad mínima de 40 plazas de atención residencial y se deberán comprometer a concertar el 50% de su capacidad máxima.

La entidad homologada será 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.

3.- REQUISITOS DE LOS CENTROS EN LOS QUE UBIQUE LAS PLAZAS OFERTADAS

Los centros en los que se ubiquen las plazas ofertas en el Acuerdo Marco cumplirán los requisitos y contarán con las autorizaciones administrativas previstas en el Decreto 40/1998, de 10 de marzo, por el que se regula la autorización, registro, homologación e inspección de los servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, así como en el Decreto 41/1998, de 10 de marzo, sobre los servicios sociales residenciales para la tercera edad y el Decreto 126/2019, de 30 de julio de centros residenciales para personas mayores en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Por tanto, figurarán inscritos en el Registro Foral de Servicios Sociales del Territorio Histórico de Alava al amparo de lo dispuesto en el Decreto Foral 25/1999, de 23 de febrero, del Consejo de Diputados que crea el Registro Foral de Servicios Sociales del Territorio Histórico de Alava, y establecimiento de normas de organización y funcionamiento.

Excepcionalmente se admitirán a licitación ofertas que se refieran a Centros que, sin estar inscritos, cuenten con autorización de funcionamiento y estén tramitando la inscripción. Este requisito deberá cumplirse con anterioridad a la fecha de finalización del plazo para la presentación de ofertas. La selección en el Acuerdo Marco, de licitaciones que se encuentren pendientes de inscripción en el Registro Foral de Servicios Sociales, implicará que, en tanto la inscripción no se produzca, los licitadores no podrán ser adjudicatarios de contratos derivados del Acuerdo Marco.

En el caso de que, durante la vigencia del acuerdo marco se produzca alguna modificación normativa, las entidades homologadas vendrán obligadas a la adaptación necesaria en el plazo máximo que se establezca en la misma.

Asimismo, los centros que opten a la homologación deberán contar con transporte público o transporte propio que garantice la accesibilidad de las familias a los centros.

II.- CONTENIDO TÉCNICO-ASISTENCIAL DEL SERVICIO RESIDENCIAL.

a).- Personas destinatarias del servicio residencial

El servicio residencial está destinado a servir de vivienda habitual o permanente y, en su caso temporal, a personas mayores en situación de dependencia en Grados II y III –y excepcionalmente en grado I– que no pueden satisfacer adecuadamente sus necesidades en su entorno habitual, o en alternativas de alojamiento de carácter más ligero, por requerir apoyos de mayor intensidad, ofreciéndose en estos centros una atención integral y continua.

Son centros de alta intensidad, que garantizan:

- a) la presencia permanente –24 horas al día– de personal cuidador,
- b) la prestación de un servicio médico y de enfermería,
- c) el apoyo de un equipo multidisciplinar de profesionales con los perfiles idóneos para la prestación de una atención integral orientada al bienestar físico, psicológico y social. (Según la ficha del decreto de cartera)





b).- Tipo de estancia

La ocupación de las plazas residenciales se realizará en estancia permanente.

c).- Calendario

El servicio residencial permanecerá abierto las 24 horas, durante todos los días del año.

d).- Condiciones y contenidos del servicio residencial

1.- Servicios en general

1.1 Las empresas adjudicatarias para la prestación del servicio tendrán como referencia el Estatuto Básico de Centros de Personas Mayores integrados en la red foral de servicios sociales del Territorio Histórico de Álava, regulado en el Decreto Foral 8/2017, del Consejo de Gobierno Foral de 28 de febrero, en el que se establece los principios de actuación, los derechos y obligaciones de las personas mayores y profesionales, y las normas de organización a los que deben ajustarse en su funcionamiento los centros para personas mayores integrados en la red foral de servicios sociales.

1.2 Tendrán como referencia el marco normativo del Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas mayores y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.

2.- Seguridad

Las entidades adjudicatarias deberán cumplir todas las obligaciones que se deriven de las disposiciones vigentes en materia de instalación y funcionamiento de maquinaria, seguridad de instalaciones, medidas de autoprotección frente a emergencias, sistemas de prevención, detección y extinción de incendios y cualesquiera otras que se determinen en la legislación sectorial, garantizando la adecuada información y formación del personal y de las personas mayores.

Se responsabilizarán de la adecuación de los espacios físicos, de las medidas de protección y control necesarias para las personas mayores, especialmente en aquellos casos en que, por condicionamientos de índole física o psíquica de las mismas, puedan preverse situaciones de riesgo para su integridad. Así, en el caso de que puedan producirse circunstancias de deambulación errante o riesgo de fugas, entre otras, contarán con un espacio y/o tecnología adecuada que garantice la seguridad de las mismas.

3.- Accesibilidad

Los centros residenciales para personas mayores deberán cumplir los requisitos previstos en la Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la promoción de la accesibilidad, en su normativa de desarrollo, en particular, en el Decreto 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación, y en el Código Técnico de la Edificación en su Documento Básico S1+A Seguridad de utilización y accesibilidad.

4.- Contenido de los servicios





Ségún Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, el contenido de los servicios será el siguiente:

El contenido de los servicios será el siguiente:

- Alojamiento, Manutención y mantenimiento del vestuario de uso personal.
- Atención personal integral.
- Atención Sanitaria (médica, enfermería, fisioterapia y terapia ocupacional).
- Atención psicológica.
- Atención Social.
- Animación Socio-cultural.
- Otros servicios: peluquería y podología.

4.1.- Alojamiento, manutención y mantenimiento del vestuario de uso personal

El **alojamiento** comprenderá el uso y disfrute por la persona usuaria de una habitación individual o doble, en su caso, y de las áreas comunes del centro (comedor, salas de estar, salas de actividades, etc.).

Un mínimo del 50% de las plazas ofertadas serán individuales, sin perjuicio de que normativa posterior establezca en dichos centros un % de plazas residenciales individuales diferente, pudiendo compartir cada dos de ellas un mismo baño.

Se presentará cuadro de distribución de las habitaciones con la indicación de característica (doble, individual, individual con habitación compartida,...) y personas que ocupan las mismas.

Las habitaciones contarán con la amplitud suficiente para permitir el uso de grúas y sillas de ruedas. En las habitaciones dobles se garantizará la intimidad de las personas mayores, utilizando para ello, en caso necesario, los elementos de aislamiento apropiados. El personal del centro observará las normas que para el respeto de este derecho establece la normativa aplicable.

Se permitirá a la persona usuaria tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no resulten inadecuados o peligrosos, que puedan menoscabar la seguridad personal, perturbar los derechos de otras personas mayores o el funcionamiento normal del centro. La responsabilidad sobre estos elementos corresponderá a la persona usuaria o a las personas que tengan atribuida la representación legal de la misma o a las que ejerzan la guarda de hecho.

Las habitaciones se limpiarán diariamente y siempre que las circunstancias lo requieran.

Las camas serán adecuadas para la atención a personas dependientes severas, para ello, todas las camas serán articuladas, con tren elevador, con ruedas, con barras de protección que puedan ser fácilmente retiradas o colocadas y protectores de barras, y con colchones y almohadas viscoelásticos. Se acondicionarán diariamente y siempre que sea necesario.





Se dispondrá de los dispositivos necesarios para baño de los usuarios según grado de dependencia: bañeras geriátricas, sillas de baño, etc.

Las empresas adjudicatarias aportarán la ropa de cama, toallas, servilletas, baberos, manteles y demás lencería. El centro deberá renovar la ropa de cama, mesa y aseo con la frecuencia necesaria para que se mantenga en unas condiciones de uso adecuadas.

El cambio de ropa de cama, mesa y aseo se realizará con la frecuencia necesaria siempre que lo requieran las circunstancias y como mínimo, semanalmente.

Los productos de aseo básicos (gel, champú e hidratante, genéricos, etc.) y los útiles de aseo de uso personal (jabones y colonias personales, pasta dentífrica, peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares) serán a cargo de la persona usuaria, las esponjas serán a cargo de la empresa adjudicataria.

Todos los días se servirán cuatro servicios básicos de **manutención**: desayuno, comida, merienda y cena y, en los casos que requieran, recena. A media mañana se proporcionará una hidratación.

Las personas mayores podrán elegir, como mínimo, entre **dos menús**; éstos estarán supervisados por un profesional médico con formación en nutrición y garantizarán el aporte calórico, proteico y equilibrio dietético adecuado a las características de las mismas; serán variados y se cuidará su presentación para que sean atractivos y apetitosos. El aporte calórico y proteico debe garantizarse también en las dietas túrmix, que también deberán ser variadas.

Junto al menú ordinario y alternativo deberán prepararse otros, específicos, adecuados a las circunstancias médicas de quienes lo requieran (sin sal, diabéticos, astringentes, pasados, dieta blanda o de fácil masticación, etc.); además de menús especiales para días festivos o de celebraciones especiales.

Habitualmente, las comidas se servirán en el comedor, salvo en aquellas situaciones en las que por enfermedad de las personas mayores, o si la familia desea acompañarle o darle la comida, o porque la persona mayor así lo desea, puedan suministrarse en la habitación o en alguna sala dispuesta al efecto.

En cualquier caso, se respetará el ritmo de la ingesta de cada persona usuaria.

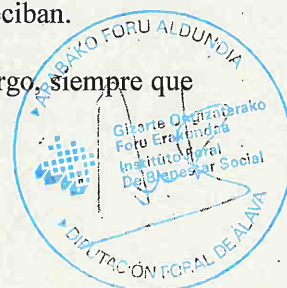
Las comidas llegarán a la mesa a la temperatura adecuada a quienes van destinadas.

Los menús se darán a conocer con una antelación mínima de 24 horas para lo que se expondrán en el lugar establecido a tal efecto. En dichos menús aparecerán especificados los alimentos que contiene el plato de la dieta túrmix.

Se deberá observar la mayor flexibilidad posible en los horarios de comidas, especialmente en el desayuno, siempre de acuerdo con el funcionamiento del centro.

Se deberá contemplar la posibilidad de que las personas mayores puedan comer en compañía de sus familiares, amigos y visitantes, siendo a cargo de éstos el abono de los servicios que reciban.

La persona usuaria aportará la **ropa y calzado de uso personal** y la repondrá, a su cargo, siempre que sea necesario, en cantidad suficiente y adecuada a sus características.





Las personas mayores vestirán habitualmente en ropa de calle, en consonancia a las condiciones de la época del año en que se use. Se evitará que tengan que renunciar definitivamente al tipo de ropa que le ha gustado por el hecho de ingresar en un centro.

La ropa deberá estar debidamente marcada por la persona usuaria/familia antes de su ingreso en el centro, o en su defecto por el propio centro, a fin de garantizar, en todo caso, el uso exclusivo por la persona propietaria.

El cambio de ropa interior se efectuará diariamente o, si fuera necesario, con mayor frecuencia. Respecto a las restantes prendas, se observará la periodicidad conveniente.

Los procedimientos de lavado, planchado, etiquetado y repasado de la ropa deberán efectuarse a cargo de las empresas adjudicatarias. Éstos se adecuarán a la tipología de las prendas para garantizar su higiene y buen estado de conservación. En los casos de prendas delicadas se ofertará a la familia la posibilidad de hacerse cargo del lavado de las mismas. Los centros responderán ante la persona usuaria, mediante el abono de la prenda, por el deterioro o extravío de la ropa imputable a una actuación negligente del servicio, según el año de antigüedad de la prenda.

Los centros velarán para que se renueven, con cargo a la persona usuaria, las prendas deterioradas por el uso. Igualmente, cuidarán de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de uso, conservación y limpieza.

Asimismo, velarán por que las sillas de ruedas y otros productos de apoyo de la persona mayor se mantengan en condiciones de uso adecuado, conservación y limpieza.

4.2.- Atención personal integral

En atención al artículo 7. f) de la Ley 12/2008 de 5 de Diciembre, de Servicios Sociales, la atención que se preste a cada persona usuaria será integral, es decir, se tenderá a la consecución de un modelo global de salud y bienestar, que abarcará, debidamente coordinados entre sí, los aspectos sanitarios, sociales, psicológicos, ambientales, convivenciales, culturales y otros análogos.

El modelo de atención se realizará desde un enfoque de Atención Centrada en las Relaciones, poniendo el foco en las personas mayores, familiares y profesionales de tal manera que, además de satisfacer las necesidades de residentes, se satisfagan también las de las familias y profesionales a través del fomento de las relaciones entre todas las partes.

La atención en el cuidado personal deberá contemplar, además del aseo personal diario, la asistencia en todas las actividades de la vida diaria en las que la persona usuaria no sea autónoma y, especialmente, se prestará la ayuda necesaria indicada en el plan de cuidados en las actividades básicas (vestirse, desnudarse, acudir al aseo, baño, asearse, afeitarse, acostarse y levantarse, comer, etc.) e instrumentales de la vida diaria, evitando la sobreprotección y fomentando la autonomía personal, de acuerdo a los principios establecidos para los centros bajo la titularidad del Departamento de Servicios Sociales, y observando en todo momento las normas que garanticen el derecho a la privacidad.

Al ingreso de la persona usuaria, se llevará a cabo una valoración geriátrica integral, sanitaria (que incluye valoración médica y de enfermería en cuanto al estado nutricional: peso, registro de ingesta, escalas de cribado nutricional y de la disfagia), funcional (valoración de las AVD básicas e instrumentales, así como la marcha y el equilibrio), psicológica (valoración cognitiva, afectiva y conductual) y socio-familiar (valoración de la sobrecarga del cuidador, de los recursos y apoyos).





familiares), por los diferentes profesionales del equipo interprofesional, que servirá de base para la elaboración del Plan de Atención Individualizada (PAI), que se realizará en los dos primeros meses de estancia en el centro. La atención integral incluye tanto tareas asistenciales (aseo, desplazamiento, alimentación, vestido, etc.), como otras relacionadas con el apoyo a la realización de las actividades de la vida diaria y el desarrollo de proyectos vitales, por lo que dicha valoración debe ser realizada por el equipo interdisciplinar a través de la herramienta de trabajo en equipo.

Para contribuir a la mejora de la calidad asistencial que se presta, el centro deberá acreditar la aplicación informática de gestión con la que cuenta para recoger información de los procesos asistenciales así como las escalas o instrumentos de valoración que utiliza.

El plan de atención se entenderá desde la co-participación (persona mayor, familia y profesionales). Esto permitirá identificar las necesidades de cuidados de la persona y sus capacidades, facilitando que tomen decisiones sobre su atención en función de sus necesidades, preferencias, intereses y su historia de vida.

Se posibilitará que las familias participen en el plan personalizado de atención, si así lo desean y con consentimiento de la persona mayor, ya que son un elemento primordial para su bienestar. En el caso de las personas con suficiente competencia para la toma de decisiones, la familia actuará de acompañante, mientras que en las personas con grave afectación cognitiva será la familia quien asuma la representación de la persona mayor en todas las decisiones que le afecten.

En resumen, se tendrán en cuenta todas aquellas actuaciones dirigidas a la consecución de mejoras en todos los ámbitos de la calidad de vida y el bienestar de la persona, respetando su dignidad, sus derechos, sus intereses, sus preferencias, contando con su participación plena y efectiva en su entorno social y comunitario, así como ofrecerle un ambiente convivencial adecuado para su desarrollo personal. Se fijarán los objetivos particulares de cuidados susceptibles de evaluación y se realizarán seguimientos periódicos de los mismos para verificar si siguen ajustándose a las necesidades y preferencias de la persona o si es necesario modificarlas y adaptarlas a la evolución de las mismas. La periodicidad de los mismos será al menos anual y siempre que la situación de la persona varíe.

En las personas con Demencia con síntomas psicológicos y conductuales, se determinarán aquellas actuaciones dirigidas a evitar y reducir los mismos, una vez identificados y analizados factores que los pueden desencadenar, mejorar o empeorar.

Una copia del PAI se entregará a la persona mayor o a las personas que tengan atribuida la representación legal de la misma o a las que ejerzan la guarda de hecho, si así lo desearan.

A cada persona residente se le asignará, en su Plan de Atención Individualizada, al menos un/a profesional referente, que realizará el seguimiento del mismo.

Todo ello se recogerá en el correspondiente expediente de ingreso y en el de seguimiento individual. Dicho expediente será puesto a disposición del Área de Personas Mayores y de la Unidad de Régimen Jurídico, Registro e Inspección del Departamento de Servicios Sociales, a requerimiento de éstos, con la finalidad de facilitar las actuaciones de seguimiento de la situación y control de la calidad asistencial de las prestaciones.

Los profesionales de los centros se reunirán con una periodicidad preferiblemente semanal y obligatoriamente, como mínimo mensual.





Los diferentes profesionales, en función de sus competencias, informarán a las personas que tengan atribuida la representación legal de la misma o a los que ejerzan la guarda de hecho.

Las personas mayores gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común de la residencia y para entrar y salir cuando lo deseen, siempre que su situación lo permita. Deberá garantizarse la flexibilidad de horarios, para facilitar las visitas de las familias de las personas mayores y la colaboración en los cuidados de su familiar.

La estructura, la organización y el funcionamiento de los distintos servicios que se van a prestar en el centro deben respetar los derechos básicos de las personas residentes (dignidad, privacidad, autodeterminación, elección, satisfacción y realización personal y protección y defensa de los derechos), para garantizar una atención de calidad hasta el final de su vida.

Tendrán derecho a utilizar su habitación y otras dependencias en condiciones de privacidad, a que se respete su derecho a la intimidad, a no sufrir intromisiones en sus asuntos personales y a poder estar solas, si así lo desean.

Los centros establecerán procedimientos de prevención y detección de malos tratos inadecuados y malos tratos, físicos, psíquicos y económicos a personas mayores y utilizarán el instrumento de prevención y detección de malos tratos físicos y económicos a personas mayores en la CAPV contenido en el Procedimiento de prevención y detección de malos tratos físicos y económicos a personas mayores en la CAPV.

Además utilizarán diferentes estrategias relacionadas con:

- la organización mediante el impulso de modelos de atención en torno al respeto, la promoción y la defensa de los derechos de las personas mayores, de guías de buena práctica, mediante normativas y protocolos de actuación.
- la formación continuada del personal en ética y buen trato.
- la sensibilización de las personas mayores y familias.

Deberá acreditar un compromiso formal de atención libre de sujeciones, fomentando modelos de intervención preventivo y positivo en la gestión de las conductas que suponen un desafío para el servicio de atención y cuidados. No se implantará ningún tipo de sujeción salvo en situaciones excepcionales y de urgente necesidad en las que exista un peligro inminente que ponga en riesgo la seguridad física de la persona mayor, de las personas cuidadoras o de terceras personas y en las que previamente se haya registrado el fracaso de otras medidas terapéuticas alternativas. Para casos excepcionales, la aplicación de cualquier tipo de sujeción deberá realizarse bajo prescripción facultativa y bajo un protocolo específico.

Anualmente se remitirá al Área de Personas Mayores del IFBS memoria del centro en el que se recojan entre otros aspectos: alta, bajas, actividades, excursiones, formaciones realizadas, PAIs, ...

4.3.- Atención sanitaria.

La atención sanitaria, médica y de enfermería, comprenderá actuaciones tanto preventivas como asistenciales y formativas, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Servicio Vasco





de Salud/Osakidetza u otro sistema de salud al que pueda estar acogida la persona usuaria, cuando así lo precise.

El personal de enfermería, además de desarrollar las actividades derivadas de su actividad profesional, de prevención, curación, seguimiento y asesoramiento en los diferentes problemas de salud, se encargará de la gestión de los cuidados de enfermería, coordinándose con el equipo de profesionales cuidadores, tanto en la planificación como en la ejecución de los mismos, y organiza el trabajo del personal cuidador. Asimismo, se coordinará con otros profesionales del equipo técnico del centro, otras instituciones y/o servicios (Osakidetza, laboratorios, farmacia, ortopedias, funeraria...) para dar respuesta a todas las necesidades de las personas mayores y/o familias.

Para garantizar la máxima calidad de la atención sanitaria se fomentará el uso de Guías de Práctica Clínica, elaboradas por el Sistema Nacional de Salud, por el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco, por las sociedades científicas (Geriatría, Psiquiatría, Cuidados Paliativos, Enfermería, etc). Se garantizará en el proceso de morir la atención, el apoyo y el acompañamiento más adecuado a sus necesidades y a sus deseos, si los hubiera expresado.

Asimismo, los profesionales aplicarán técnicas orientadas a prevenir y evitar síntomas psicológicos o conductuales. Cuando estas situaciones se produzcan, se deberá hacer una valoración de las mismas analizando las circunstancias desencadenantes y/o precipitantes, la frecuencia e intensidad de las mismas y, si las medidas adoptadas son insuficientes, se valorarán otro tipo de terapias incluyendo la farmacológica. Esta siempre bajo prescripción y control médico.

El traslado de las personas mayores a los centros sanitarios se llevará a cabo en un vehículo normal o adaptado a cargo de la persona usuaria, salvo que la situación clínica implique que el transporte sanitario sea con cargo al Departamento de Salud. El acompañamiento a los centros sanitarios se podrá realizar por parte de los familiares o allegados, y en caso de que sea imposible, se realizará mediante la contratación de una persona, a cargo de la persona usuaria. En los casos de urgencia, el acompañamiento se realizará por el personal del centro, en cuyo caso se solicitará a la familia que se personé lo antes posible en el hospital. En el caso de los traslados programados a consultas acudirán con un informe médico y en los traslados urgentes acudirán con un informe médico y el plan de cuidados de enfermería.

El material de incontinencia será aportado por los centros adjudicatarios, bien a través del Departamento de Sanidad o del sistema de salud al que esté acogida la persona usuaria, incluso en los casos de que la persona usuaria precisara más que lo aportado por dichos organismos.

La provisión de gases medicinales, farmacia y materiales de enfermería será realizada por los centros adjudicatarios, con cargo al Departamento de Salud o el sistema de salud al que esté acogida la persona usuaria correspondiente en el supuesto de farmacia (con las aportaciones que en cada caso correspondan a la persona respecto a la legislación vigente) y material sanitario (bien desde la OSI de referencia o desde el Hospital a través de Hospitalización a domicilio) y con cargo al propio centro en el caso de provisión de gases medicinales, salvo en los casos en que se haya prescrito por el médico especialista del Departamento de Sanidad o el sistema de salud al que esté acogida la persona usuaria correspondiente.

Aquellas personas mayores con riesgo de padecer una úlcera por presión o que ya la padezcan, dispondrán de un colchón de altas prestaciones homologado, siendo igualmente necesario realizar cambios posturales. Estos dispositivos de prevención de úlceras serán aportados por los centros, a excepción de los cojines para sillas, que serán a cargo de la persona mayor residente.





4.4.- Atención Funcional

La atención funcional comprenderá actuaciones tanto preventivas como asistenciales y formativas. Se garantizará una evaluación de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria para determinar el nivel de apoyo que las personas necesitan. Asimismo, se evaluará la capacidad de deambular y el equilibrio.

Se prestarán tratamientos de fisioterapia, ya sea individualmente o mediante actividades grupales, a las personas residentes que lo precisen, para planificar tratamientos encaminados a restablecer, rehabilitar, mantener y mejorar la condición física de los residentes, con el fin de que puedan disfrutar de la máxima autonomía y calidad de vida.

Se contará con terapia ocupacional para planificar e implementar tratamientos encaminados a fomentar la capacidad de las personas para realizar las actividades de la vida diaria y de ocio; actividades de psicomotricidad grupal: asesorar, realizar y/o adaptar férulas y ortesis en colaboración con el/la fisioterapeuta; con la colaboración del o de la psicólogo/a implementará en personas con demencia, programas de estimulación cognitiva y de orientación a la realidad; asesoramiento en modificaciones del entorno y en la selección, adquisición, adaptación y entrenamiento en los productos de apoyo; formación en ergonomía; adiestramiento al personal cuidador en transferencias, AVD, prevención de caídas, etc.

Los centros dispondrán de un número suficiente de productos de apoyo necesarios: sillas de ruedas, andadores, muletas, etc, para uso de las personas mayores en situaciones puntuales o provisionales, con el fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción adecuado. Asimismo, dispondrán por cada unidad convivencial de 25 personas mayores de al menos una grúa de traslado, con 2 tipos de arneses (uno para traslado desde la cama tipo saco y otro para higiene y para cambio de absorbente) y de una grúa de bipedestación.

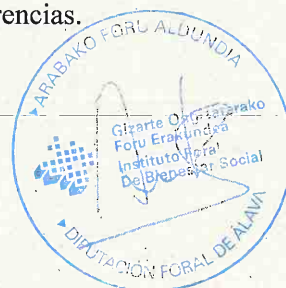
Las prótesis, ortesis, sillas de ruedas y productos de apoyo para uso personal serán a cargo de las personas mayores, sin perjuicio de la cobertura que el Departamento de Sanidad o el sistema de salud al que esté acogida la persona usuaria correspondiente prevea en cada caso, y estarán debidamente identificadas. El mantenimiento básico y la limpieza de los productos de apoyo personales serán a cargo de las empresas adjudicatarias, salvo que se requiera de un servicio técnico, en cuyo caso correrá a cargo de la persona usuaria.

Las personas profesionales de los centros prestarán el asesoramiento y apoyo necesario, tanto a la persona usuaria como a su familia, en la gestión de los productos de apoyo.

4.5.- Atención social.

El centro residencial dispondrá de personal que se ocupará de su atención en todos aquellos aspectos de su competencia profesional y, especialmente, de la relación con familiares.

Este personal será el responsable de recoger la historia de vida de la persona que ingresa, garantizando que, en todo momento, en el centro se van a respetar sus voluntades, deseos y preferencias.





Prestará apoyo en el preingreso, al ingreso, en el proceso de adaptación y durante la estancia en el centro, tanto a la persona usuaria como a la familia, en la tramitación y gestión de recursos sociales y en la realización de gestiones personales.

Los centros fomentarán la relación entre las personas mayores y sus familiares, personas allegadas y amistades, facilitando al máximo las visitas y estableciendo actividades que promuevan la socialización, así como la participación y colaboración de personas voluntarias.

4.6.- Animación socio-cultural

Los centros establecerán un programa de animación socio-cultural, consultando a las personas mayores, o a su guardador de hecho o representante legal, sobre sus preferencias para la planificación y programación de actividades que sean de su interés, variadas y en número suficiente, estimulando las actividades en el exterior. La programación de las actividades de ocio deberá ser expuesta en el tablón de anuncios del centro.

Además, las actividades deberán organizarse y planificarse en base a la situación funcional y cognitiva de las personas.

Los programas tendrán unos contenidos de ocio activo y una metodología de participación de las personas mayores, que propicien la integración y el mantenimiento activo de las mismas.

El centro residencial dispondrá de personal que se ocupe de la programación, organización y realización de actividades, en las que también deberá intervenir el/la terapeuta ocupacional.

4.7.- Atención psicológica. Psicoestimulación y Musicoterapia

La atención psicológica comprenderá la evaluación y el diagnóstico, la gravedad o intensidad de las situaciones detectadas, la planificación de los tratamientos individuales o grupales que precisen, la aplicación de los mismos, así como la eficacia, la evolución y el seguimiento.

En base a su Plan de Atención Individualizada se establecerán programas de Psicoestimulación dirigidos a mantener y estimular la capacidad cognitiva y sensorial de las personas mayores, planificados por el/la Psicólogo/a e implementados por otros profesionales: Terapeuta ocupacional y personal cuidador.

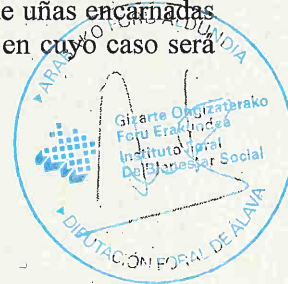
Así mismo, los centros planificarán intervenciones musicoterapéuticas ya sea con finalidad preventiva como terapéutica, para promover el bienestar, manejar el estrés, aliviar el dolor, expresar sentimientos, mejorar la comunicación, estimular la memoria, abordar los trastornos conductuales, etc.

El centro deberá aportar al Área de Personas Mayores el cronograma de dichas actividades.

4.8.- Otros servicios

El centro ofrecerá a las personas residentes un servicio de peluquería a abonar por la persona usuaria, y un servicio de podología a abonar por la persona usuaria salvo que haya una indicación médica o de enfermería, en casos de pie diabético o para tratamiento de afecciones de la piel o de uñas encarnadas o engrosadas, tratamiento de infecciones (hongos, papilomas), anticoagulados, etc, en cuyo caso será por cuenta del centro.

4.9.- Indicadores





El centro deberá acreditar indicadores de resultado que utiliza para medir la calidad asistencial (índice de caídas, úlceras por presión, pérdida de peso, derivaciones a urgencias, polifarmacia o uso de sujeciones).

Se utilizará una batería de indicadores que permita evaluar el progreso de la calidad del servicio, tanto en aspectos básicos, como en el desarrollo del modelo ACR y en los resultados en las personas.

Estos indicadores son los siguientes:

- Índice de caídas: N° total de caídas / N° total de personas residentes.
- Índice de Úlceras por Presión (UPP): N° total de UPP / N° total de personas residentes.
- Índice de restricciones físicas: N° de personas con algún tipo de sujeción física / N° total de personas residentes.
- Valoración del Dolor: N° de personas con incidencia de dolor / N° total de personas residentes.
- Derivación de personas a urgencias hospitalarias: N° de personas derivadas al servicio de Urgencias / N° total de personas residentes.
- Polifarmacia: N° de medicamentos pautados / N° total de personas residentes
- Tasa de uso de psicofármacos: N° de psicofármacos pautados / N° total de personas residentes.
- Índice de personas con pérdida de peso: N° de personas que han perdido peso / N° total de personas residentes.

El centro residencial deberá remitir al Área de Personas Mayores del IFBS, información sobre los indicadores arriba señalados con una periodicidad mensual.

III RECURSOS HUMANOS

En atención a la prestación del servicio, la empresa adjudicataria se responsabilizará de la formación y preparación continua de sus trabajadores/as y se comprometerá a arbitrar los medios necesarios para garantizar el derecho de las personas mayores a ser atendidas en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.

La plantilla de personal estará formada por un equipo de profesionales adecuado en número, cualificación y experiencia para asumir las responsabilidades y desarrollar las distintas áreas de atención que precisen las personas usuarias.

1.-Dispondrán del siguiente personal:

a) Personal de Atención Indirecta:

- Directora o Director de Centro: ostenta la representación del centro y ejerce las funciones de dirección asociadas a la organización del centro, a la coordinación interna y externa de las actuaciones y a la supervisión de la prestación de apoyos. Se asegura la presencia o localización inmediata del director o directora, y en su ausencia, deberá existir





una persona responsable auto-rizada, la cual deberá figurar en el organigrama del centro.

– Personal de administración: presta el apoyo administrativo necesario para la elaboración y conservación de la documentación asociada a las funciones de gestión y organización.

– Personal de servicios generales: ejerce las funciones de cocina, lavandería, limpieza, mantenimiento y recepción o conserjería.

b) Personal de atención directa:

– Equipo técnico asistencial. Compuesto por personas profesionales certificadas, que desempeñan funciones de asistencia y cuidados generales a las personas residentes.

– Equipo sanitario. El equipo sanitario estará integrado por personas profesionales médicos, de enfermería, Terapia Ocupacional y fisioterapia que desempeñan actividades de atención sanitaria. En el caso de las unidades psicogeríatricas el personal de atención directa sanitario incluirá asistencia psiquiátrica.

– Equipo psicosocial. El equipo psicosocial estará integrado por profesionales del área de psicología y/o pedagogía, trabajo social, y otros perfiles profesiones certificados que permitan desempeñar actividades y servicios de terapia ocupacional, atención social, atención del área de la psicología, la pedagogía entre otras áreas profesionales.

En el caso de que una misma persona profesional realice funciones de atención directa o indirecta, o distintas funciones de atención directa, deberá quedar establecido en su contrato y en la planificación del trabajo qué número de horas se dedica a una u otra función.

1. Cualificación profesional:

Obedeciendo al principio de profesionalidad legalmente establecido, la totalidad del personal ha de contar con la debida titulación académica oficial.

En el caso del personal cuidador podrá ser: Auxiliar de Enfermería/Técnico en Atención sociosanitaria/ Técnico en atención a personas en situación de dependencia/ Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales.

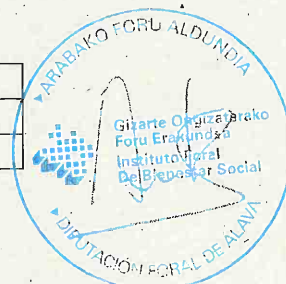
El personal que así lo requiera por su formación deberá estar colegiado para poder ejercer.

2. Ratios:

La ratio para las plazas concertadas será la establecida para los grados 2 y 3.

Podrán ser mejoradas en el caso de que una normativa posterior así lo establezca, o por decisión de la empresa.

	Minutos por plaza/día
Profesional	Grados 2 y 3
Enfermería	24





Personal cuidador	129,6
Trabajador/a social	1,77
Médico/a	2,65
Fisioterapeuta	1,84
Ocupacional	3,68
Psicólogo/a	1,5

- Enfermero/a: En centros de 50 o más plazas deberá garantizarse una atención de enfermero/a de lunes a domingo, durante las 24 horas del día, y en centros de menos de 50 plazas deberá garantizarse una atención de lunes a viernes. En el cómputo no se incluye a un/a supervisor/a de enfermería.

- Horario nocturno: los centros contarán en horario nocturno con la presencia mínima de los siguientes ratios:

1. De 40 a 75 plazas: habrá al menos 2 profesionales de perfil técnico asistencial.
2. De 76 a 100 plazas: 3 profesionales de perfil técnico asistencial.
3. Más de 100 plazas: 4 profesionales, al menos uno de ellos deberá ser profesional de enfermería.

Una vez se alcance la concertación del 50% de las plazas ofertadas, la ratio de personal exigida en este apartado deberá extenderse a la totalidad de las plazas que dispone el centro residencial.

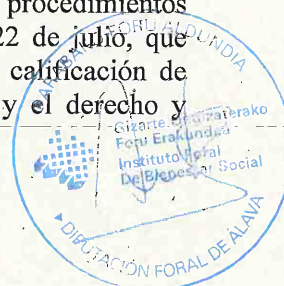
El desempeño del equipo sanitario puede verse afectado temporalmente por límites en la oferta de personal sanitario disponible en el mercado de trabajo. Con el objetivo de garantizar la calidad de la atención sanitaria, los centros residenciales podrán integrar en el equipo sanitario otros perfiles profesionales sanitarios (tales como auxiliares de enfermería), de manera provisional, y toda vez que hayan demostrado fehacientemente que han resultado infructuosos los esfuerzos de búsqueda y contratación de personal sanitario.

De esta manera, los centros deberán acreditar ante el Servicio de Inspección de Servicios Sociales de la Diputación Foral de Álava, el haber publicitado ofertas de empleo para integrar el equipo sanitario en diversos medios públicos oficiales (tales como Lanbide o similares) y medios públicos no oficiales (tales medios de comunicación y redes sociales relacionadas con ofertas de empleo especializado), durante un mes como mínimo. Cada 6 meses los centros deberán acreditar el haber realizado esfuerzos de contratación de personal sanitario según los perfiles profesionales establecidos en el presente Acuerdo Marco. Dichas contrataciones excepcionales no podrán exceder el periodo de 3 años.

IV RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.

a).- Personas mayores: designación y régimen económico de las mismas.

La determinación de la adquisición y pérdida de la condición de persona residente del centro, corresponderá, al Instituto Foral de Bienestar Social, de acuerdo con las condiciones y procedimientos establecidos al efecto en el Decreto Foral 36/2014, del Consejo de Diputados de 22 de julio, que regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, la calificación de discapacidad, la existencia de trastornos del desarrollo o del riesgo de padecerlo y el derecho y





procedimiento de acceso en tales condiciones a los servicios y prestaciones económicas de Servicios Sociales en Álava.

Las plazas concertadas con las empresas adjudicatarias se destinarán exclusivamente a las personas señaladas por el IFBS, de acuerdo a la oferta de plazas realizada por el propio centro, quien comunicará al centro la identidad de las que tengan derecho a plaza. La empresa adjudicataria se compromete, expresamente, a aceptar a quienes designe el Instituto Foral de Bienestar Social para ocupar las plazas

Las personas que reciban atención derivada de este contrato, designadas por el Instituto Foral de Bienestar Social, abonarán a éste el precio público correspondiente, sin que la entidad adjudicataria pueda exigir ningún tipo de contraprestación adicional a la pactada con el Instituto, a las mismas ni a sus familiares.

b).- Incidencias

El Área de Personas Mayores del Instituto Foral de Bienestar Social y la dirección del centro mantendrán una relación directa en materia de altas, bajas, ausencias temporales y cualquier otra cuestión relativa a las prestaciones objeto del presente contrato.

Las empresas adjudicatarias quedan obligadas a notificar al Instituto Foral de Bienestar Social cualquier incidencia que se produzca respecto a la incorporación y situación en general de las personas mayores en el centro, así como a las altas, bajas y ausencias del centro de las mismas, el día en que se produzcan (vía correo electrónico o por cualquier otro medio telemático).

Las empresas adjudicatarias se comprometen dentro de un periodo de adaptación, máximo de tres meses inmediatamente posteriores al ingreso de la persona usuaria en el centro, a facilitar la integración de la misma recibiendo los apoyos técnicos que sean necesarios, tal como establece el art 87, del DF 36/2014, de 22 de julio. En el supuesto de que se aprecie inadaptación de la persona usuaria, se pondrá en conocimiento del IFBS, para su evaluación y adopción de la solución adecuada.

En cualquier caso, las personas beneficiarias de las prestaciones del centro residencial tendrán derecho a reserva de plaza durante los periodos de ausencia del centro, en los términos establecidos por la normativa foral relativa a los precios públicos vigente en el momento.

c).- Reglamento de Régimen Interior

Las empresas adjudicatarias dispondrán de un Reglamento de Régimen Interior que cumpla el contenido establecido en el Anexo I, punto 4 del Decreto 41/1998, de 10 de marzo, sobre servicios residenciales de la tercera edad, que deberá ser presentado para ser aprobado por el IFBS antes de la formalización del contrato, o a la normativa que le sustituya.

Este Reglamento deberá adecuarse a lo dispuesto en el Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas mayores y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas, así como a lo dispuesto en el Estatuto Básico de Centros de Personas Mayores integrados en la Red Foral de Servicios Sociales de Álava, Decreto Foral 8/2017, del Consejo de Gobierno Foral de 28 de febrero, y a la normativa, que en su caso, lo sustituya.





El Reglamento de Régimen Interior contendrá al menos:

- Descripción de los servicios y personas destinatarias.
- Número de plazas, indicando el número de plazas en habitación individual y el número de plazas en habitación doble.
- Derechos y deberes de las personas mayores y del personal.
- Normas de funcionamiento interno.
- Relación de los servicios que ofertan, precios de los mismos y sistema de cobro.
- Régimen de salidas y comunicaciones con el exterior.
- Cauces de participación democrática de las personas mayores o de sus representantes legales o guardadores de hecho.
- Sistema de recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Otras cuestiones que afecten al funcionamiento del centro residencial.

El mencionado documento, junto con el Estatuto Básico de Centros de Personas Mayores integrados en la Red Foral de Servicios Sociales de Álava, Decreto Foral 8/2017, del Consejo de Gobierno Foral de 28 de febrero se expondrá en los tablones de anuncios de la residencia y será entregado a cada persona usuaria o la persona que tenga atribuida la curatela representativa de la misma o quien ejerza la guarda de hecho, en el momento del ingreso en la residencia, además de estar a disposición de quien pueda solicitarlo en cualquier momento. Asimismo, y como anexo a dicho Reglamento, se insertará el Catálogo de servicios de la residencia.

d).- Folleto informativo

El centro deberá disponer de un folleto informativo, ilustrado, y redactado en un lenguaje de fácil comprensión, que refleje las características y servicios que ofrece el centro. Se aportará una copia del mismo junto con el resto de documentación presentada en la oferta.

e).- Fichero individual

Las empresas adjudicatarias elaborarán, custodiarán y mantendrán actualizado el expediente individualizado de cada persona. Dicho expediente contendrá lo siguiente:

- El expediente de ingreso, que incluirá las actuaciones administrativas e informes que han determinado la concesión de plaza por la entidad pública.
- Una ficha individual que contendrá los datos personales de identificación y el nombre y nº de teléfono de la persona de referencia de contacto.
- Una evaluación inicial multidisciplinar que contendrá una valoración médica del estado físico y mental, una historia de enfermería con registro de los cuidados que precisa y una historia social.
- El Plan de Atención Individualizada, con seguimiento y evaluación del plan fijado y las incidencias producidas en el desarrollo del mismo.
- Registro de tratamientos prescritos, de cuidados de enfermería y de seguimientos de todos los profesionales.





- Otros datos a tener en cuenta para un mejor conocimiento y asistencia de la persona usuaria.
- En el caso de personas con modificación de la capacidad jurídica, contendrá, además, una copia de la resolución judicial de modificación de la misma.
- Documento de voluntades anticipadas, si así lo hubiera expresado.

En el uso de los datos de carácter personal contenidos en el fichero individual, habrá de observarse lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, que se adecua y complementa al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales

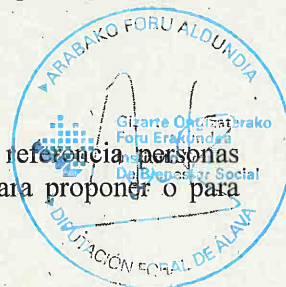
e).- Documentación

Las empresas adjudicatarias se obligan para facilitar su gestión y organización, a:

- A aportar toda la documentación para el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 126/2019, de 30 de julio, de centros residenciales para personas mayores en el ámbito de la CAPV o normativa que le sustituya, y que serán presentados al IFBS a la firma del contrato derivado.
- Establecer un Plan de Emergencia de la residencia, debidamente visado por los organismos competentes y con las características y requisitos señalados en la Especificación Técnica nº 1 del Anexo II del Decreto 41/1998, de 10 de marzo de los servicios sociales residenciales para la tercera edad, con un Registro de los simulacros de incendio realizados y sus correspondientes informes, atendiendo de igual forma al Decreto 277/2010 de 2 de Noviembre, por el que se regulan las obligaciones de autoprotección exigibles a determinadas actividades, centros o establecimientos para hacer frente a situaciones de emergencia.
- Contar con registro de las inspecciones de sanidad, revisión periódica de ascensores, sistemas de calefacción y demás elementos de equipamiento.
- Cumplimentar un registro diario de incidencias, tanto de tipo sanitario como social, con anotación expresa de la persona a la que se refiere, tipo de incidencia, hora en la que se produce, trabajador/a que la anote y observaciones, en su caso.
- Disponer de un registro de accidentes del personal y de las personas mayores del centro.
- Un registro de comidas servidas, al menos en el último mes.
- Actas de reuniones de los órganos de representación.
- En caso de traslado de la persona usuaria a otro centro residencial, se aportará un informe médico y un plan de cuidados de enfermería, y toda la información necesaria para garantizar la continuidad en los cuidados.

f).- Régimen de sugerencias y quejas.

Las personas mayores de las plazas concertadas, o, en su caso, personas de referencia, personas guardadoras de hecho, familiares u otras personas allegadas podrán dirigirse para proponer o para





plantear consultas en relación con la vida ordinaria en el centro o con su funcionamiento, así como con el Plan de Atención Individualizada (PAI) de la persona usuaria. En caso de que no se obtuviera una respuesta satisfactoria, se deberá acudir a la Dirección del Centro.

Si la respuesta del Director/a o Responsable del centro no fuera satisfactoria la persona usuaria o en su caso su representante legal, su guardador/a de hecho o incluso la persona designada de forma anticipada para su representación o su familiar referente podrán recurrir, en función de los casos, al procedimiento de sugerencias o al procedimiento de quejas establecido por el IFBS, debiendo las personas profesionales de referencia canalizarlas hacia la Unidad de Atención a la Persona Usuaria (UAPU) en un plazo máximo de 3 días naturales, facilitando a las personas interesadas los impresos correspondientes, ayudándoles a cumplimentarlos en caso de que tengan dificultad para hacerlo por sí mismas y ofreciendo cuantas indicaciones resulten necesarias para acceder a la mencionada Unidad.

g).- Otras obligaciones

- Facilitar la información que le sea solicitada, a requerimiento del IFBS, para el seguimiento del servicio residencial.
- Proporcionar al IFBS un listado mensual de las personas mayores.
- Comunicar al IFBS cualquier incidencia que afecte al normal desarrollo del servicio o a la situación en general de las personas mayores en el centro.
- El centro residencial en sus relaciones con el IFBS, utilizará los impresos, aprobados por este organismo.

h).- Responsabilidad

En todo caso, el Instituto Foral de Bienestar Social estará eximido de toda responsabilidad civil, administrativa y penal por los daños que tengan lugar con ocasión de la prestación del servicio.

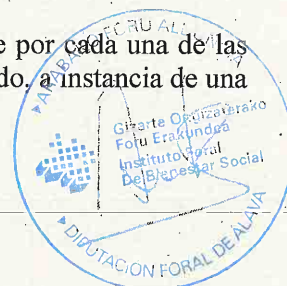
Será de cuenta de las adjudicatarias disponer de las pólizas de seguro correspondientes y mantener sus pagos actualizados.

i).- Seguimiento del Contrato

El Instituto Foral de Bienestar Social, podrá diseñar y ejecutar un plan de intervención y seguimiento cualitativo de los contenidos asistenciales que se recogen en estas prescripciones técnicas, a través de evaluaciones documentales e in situ.

A requerimiento del Instituto Foral de Bienestar Social de Alava, las entidades adjudicatarias habrán de facilitar la información funcional, asistencial y estadística que le sea solicitada para el seguimiento del servicio residencial.

Para el seguimiento del presente contrato se nombrará una persona representante por cada una de las entidades firmantes, que se reunirá con una periodicidad mínima mensual y cuando, a instancia de una de las partes, se considere necesario.





En cualquier caso y a fin de asegurar la imprescindible coordinación y colaboración, el Instituto Foral de Bienestar Social podrá convocar a la dirección del centro residencial, con el objetivo de examinar los problemas que puedan surgir y las medidas a adoptar para su resolución.

El Instituto Foral de Bienestar Social trasladará a la entidad prestadora del servicio todo tipo de recomendaciones que estime oportunas para la mejora de su funcionamiento, y pondrá en su conocimiento cualquier deficiencia observada para su subsanación en el menor plazo de tiempo posible.

Vitoria-Gasteiz, marzo de 2023



