



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

1.- 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 nº 74, de 1 de julio de 1988, Decreto Foral 25/2012, del Consejo de Diputados de 3 de abril - BOTHA nº 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.

El Mapa de Servicios Sociales del Territorio Histórico de Álava, de julio de 2016, establece que es necesario disponer de 1.881 plazas residenciales para 2017, con un incremento necesario para alcanzar este objetivo en 80 plazas adicionales. Asimismo establece que teniendo en cuenta la distribución actual de las plazas en el Territorio, y la cobertura de la población destinataria del servicio que se alcanza en cada una de las Áreas de Servicios Sociales, el crecimiento podría darse en el Área de Ayala y en el municipio de Vitoria-Gasteiz, que es donde la cobertura de la población dependiente se encuentra actualmente por debajo de la cobertura media para el Territorio Histórico, y que a la hora de habilitar nuevas plazas, tendrá que tenerse en cuenta, asimismo, la lista de espera existente, que actualmente se concentra en la zona de Vitoria-Gasteiz.

Actualmente, el sistema de servicios sociales del Territorio Histórico de Álava cuenta con 1.992 plazas residenciales: 1041 plazas residenciales y 951 PEVS para plazas residenciales, por lo que ya ha alcanzado el objetivo establecido en el Mapa de Servicios Sociales.

No obstante lo anterior, y teniendo en cuenta la creciente demanda existente en el THA, el incremento del número de plazas residenciales es una de las líneas estratégicas establecidas por este ejecutivo en el Plan Estratégico de la Diputación Foral de Álava 2015-2019, y por ello, se ha considerado oportuno iniciar un nuevo procedimiento de concertación de plazas, y a la vista del gasto que conlleva la consecución del objetivo y en función de los presupuestos, se hace necesario articular una implementación progresiva de los mismos en consonancia, a su vez, con la ampliación del periodo de vigencia del Plan Estratégico de Servicios Sociales de la CAPV, que abarca el periodo 2016-2019, con un incremento de 30 plazas/anuales hasta el año 2022.





2.- 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 de Vitoria-Gasteiz, 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, se les proponga, como recurso idóneo o como recurso disponible.

Las entidades licitadoras podrán ofrecer, para su incorporación a la bolsa de plazas, cuántas plazas estimen convenientes, siempre que cumplan los requisitos establecidos en el presente pliego de prescripciones técnicas.

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.

3.- 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 y social.

Sus objetivos son:

1. Garantizar a las personas usuarias 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 usuarias 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 usuarias 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. 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.

El número mínimo de plazas residenciales que cada centro se puede comprometer a concertar será el 25% de la totalidad de las plazas, con un máximo del 50% de las plazas que dispongan.

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.

4.- 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.

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 Acuerdo Marco, de licitadores 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 estará destinado a las personas dependientes, de 65 o más años y, con carácter excepcional, personas mayores que puedan equipararse a dicho colectivo por circunstancias personales y/o sociales, que no precisen de una asistencia sanitaria especializada y/o permanente fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias de la red de servicios sociales.

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 usuarias 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 usuarias 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 usuarias.

Se responsabilizarán de la adecuación de los espacios físicos, de las medidas de protección y control necesarias para las personas usuarias, 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 SUA Seguridad de utilización y accesibilidad.

4.- Contenido de los servicios

El contenido de los servicios será el siguiente:

- Alojamiento, Manutención y mantenimiento del vestuario de uso personal.
- Atención personal integral.
- Atención Sanitaria (médica, enfermería, rehabilitación 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 25% 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. 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 usuarias, 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 usuarias 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, 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 afeitado 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. A media mañana se proporcionará una hidratación.

Las personas usuarias podrán elegir, como mínimo, entre dos menús; éstos estarán supervisados por un profesional médico y garantizarán el aporte calórico y equilibrio dietético adecuado a las





características de las mismas, serán variados y se cuidará su presentación para que sean atractivos y apetitosos.

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

Las comidas se servirán en el comedor salvo que, por causa justificada, enfermedad de las personas usuarias, o si la familia desea acompañarle o darle la comida, puedan suministrarse en la habitación o en alguna sala dispuesta al efecto.

En cualquier caso, se respetará el ritmo 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.

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 usuarias 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 usuarias 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 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.

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.

Se realizará desde un enfoque de Planificación Centrada en la Persona, que va más allá de la atención individualizada clásica, ya que además de satisfacer las necesidades detectadas, se respeta su individualidad y sus diferencias personales, se considera su vida en todas sus facetas, en lugar de limitarla a la vida en el centro y se evitará definir las necesidades de las personas usuarias en función de las disponibilidades del centro.

Los centros se comprometen a incorporar el Manual de Buena Práctica del Servicio Público Foral de Residencias del Territorio Histórico de Álava, que deberán de poner a disposición de todo el personal.

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, funcional, mental y socio-familiar, 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, y en el que, además de lo anteriormente mencionado, se valorarán los hábitos, gustos, preferencias y deseos de la persona, expresados por ella misma o a través de las personas que tengan atribuida la representación legal o ejerzan la guarda de hecho o familiar de referencia, las necesidades de apoyo, las capacidades, así como las pautas de atención para prestar los apoyos requeridos y, en su caso, aquellas otras que no conviene adoptar, y en resumen, todas aquellas actuaciones dirigidas a la consecución de mejoras en todos los ámbitos de la calidad de vida y el bienestar de la persona, su autodeterminación y autonomía personal e integración y participación social, así como a ofrecerle un ambiente convivencial adecuado para su desarrollo personal. En él 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 trastornos 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 usuaria o a las personas que tengan atribuida la representación legal de la misma o a las que ejerzan la guarda de hecho.

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 usuarias 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 usuarias

El derecho de las personas usuarias se acomodará a las limitaciones reglamentariamente previstas para el normal funcionamiento del centro. Tendrán derecho a utilizar su habitación y otras dependencias en condiciones de privacidad, a que se respete su derecho a la intimidad y, en general, a que el personal de la residencia observe las normas que para el respeto de este derecho establece la normativa aplicable.

Los centros establecerán procedimientos de prevención y detección de tratos inadecuados y malos tratos, físicos, psíquicos y económicos a personas mayores con diferentes estrategias:

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

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 usuarias 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.

Se promoverá la no utilización de restricciones físicas, teniendo para ello la posibilidad de asumir determinados niveles de riesgo calculado, pero en aquellos casos que, por condicionamientos de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de la persona usuaria o del resto de personas usuarias, una vez descartadas otras opciones y siempre como última alternativa, podrá recurrirse a una medida de sujeción, supeditada a prescripción médica, con el





preceptivo consentimiento informado, y siguiendo los protocolos o guías de actuación del centro, con registro del tipo de sujeción utilizada, motivo y fecha de revisión de la misma para su posterior suspensión cuando haya pasado la situación de riesgo.

Asimismo, los profesionales aplicarán técnicas orientadas a prevenir y evitar conductas disruptivas. Cuando estas medidas sean insuficientes para prevenir o controlar estas conductas, supongan un riesgo para la integridad de la persona usuaria o del resto de las personas usuarias, se recurrirá al tratamiento farmacológico, que se aplicará siempre bajo prescripción médica revisable, con registro del tipo de fármaco que se prescribe, dosis y motivo.

El traslado de las personas usuarias 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 realizará 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 persone 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 al sistema de salud al que esté acogida la persona usuaria, o en el caso 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 Araba 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.

Para evitar o tratar las úlceras por presión los colchones de altas prestaciones serán aportados por los centros y los cojines para sillas serán a cargo de la persona usuaria.

Se prestarán tratamientos de fisioterapia para recuperar funciones perdidas o para mantenimiento de las existentes, ya sea individualmente o mediante actividades grupales, a las personas usuarias que lo precisen.

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; realizar 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 y 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 usuarias en situaciones puntuales o provisionales, con el fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción adecuado. Asimismo, dispondrán por cada módulo de 25 personas usuarias 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 usuarias, 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.

Cuando así se requiera, 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.

4.4.- 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.

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 usuarias 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.

4.5.- Animación socio-cultural

Los centros establecerán un programa anual de animación socio-cultural, consultando a las personas usuarias, 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.

Los programas tendrán unos contenidos de ocio activo y una metodología de participación de las personas usuarias, 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.

4.6.- Atención psicológica. Psicoestimulación y Musicoterapia

La atención psicológica comprenderá el diagnóstico, la evaluación de las personas usuarias, la planificación de los tratamientos individuales o grupales que precisen, y si fuera necesario, la aplicación de los mismos.

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 usuarias, 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.

Para ello, se llevarán a cabo los siguientes programas:

- Valoración cognitiva, mediante la aplicación de las correspondientes escalas
- Programa de orientación en la realidad.
- Desarrollo de programas de estimulación cognitiva para ejercitar la memoria inmediata, biográfica y remota, el lenguaje, el cálculo, el razonamiento, la abstracción, etc
- Programa de actividades de psicomotricidad para mejorar el estado físico de las personas usuarias, reforzar el esquema corporal y mejorar el equilibrio y la coordinación dinámica general.
- Musicoterapia
- Apoyo psicológico individualizado
- Apoyo y asesoramiento a familias en posibles problemas que puedan surgir en la relación con la persona usuaria

Dichos programas incluirán los objetivos, calendario, métodos y técnicas de ejecución y sistemas de evaluación y contarán con profesionales para llevar a cabo dicha actividad.

4.7.- 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), etc, en cuyo caso será por cuenta del centro.

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 usuarias a ser atendidas en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.

Los centros deberán contar con personal de atención indirecta: responsable del centro, de administración y de servicios generales (cocina, lavandería, limpieza, mantenimiento y recepción), con personal de atención directa especializado (servicio médico, de fisioterapia y terapia ocupacional, de atención social, de atención psicológica, de enfermero/a), y con personal de atención directa no especializado o personal cuidador con una cobertura de personal cuidador de veinticuatro (24) horas del día, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza, cuando se precise para la atención especializada, las urgencias, o para la atención médica y de enfermería en los centros residenciales con igual o menos de 50 plazas.

Los turnos del personal cuidador y de enfermería serán como máximo de 7 horas por la mañana y por la tarde y 10 horas por la noche, salvo que exista un acuerdo de empresa para favorecer la conciliación familiar. En función de las características del centro, por la ratio de determinados profesionales, o por necesidades de apoyo en momentos de mayor carga de trabajo, los puestos podrán ser a tiempo parcial.

Gizarte Ongizaterako
Foru Erakundea
Instituto Foral
De Bienestar Social

DIRECCIÓN FORAL DE ALAJA



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: 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, 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.

- En Ocupacional se incluyen las actividades profesionales del/de la Terapeuta ocupacional, y la actividad del TASOC en la realización de actividades de ocio y tiempo libre, distribuyéndose el tiempo entre ambos profesionales.

- En Psicólogo/a: se incluye la actividad del/la Psicólogo/a y la actividad de la Musicoterapeuta.

- Horario nocturno: los centros contarán en horario nocturno con la presencia mínima de los siguientes profesionales de atención directa:

1. En centros de menos de 50 plazas: habrá al menos 2 profesionales cuidadores. opcionalmente puede ser 1 profesional cuidador y 1 enfermero/a.
2. De 50 a 74 plazas: 1 profesional cuidador y 1 enfermero/a.
3. De 75 a 99 plazas: 2 profesionales cuidadores y 1 enfermero/a
4. De 101 a 150 plazas: 3 profesionales cuidadores y 1 enfermero/a.





IV RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.

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

La determinación de la adquisición y pérdida de la condición de persona usuaria de la residencia, 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, 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 y bajas 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 usuarias en el centro, así como a las altas, bajas y ausencias del centro de las mismas, el día en que se produzcan (vía fax, correo electrónico o por cualquier otro medio telemático), y así mismo mediante escrito presentado al IFBS en el plazo máximo de 3 días desde que se produzcan.

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 usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas, 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 usuarias 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 usuarias 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 se expondrá en los tablones de anuncios de la residencia y será entregado a cada persona usuaria o la persona que tenga atribuida la representación legal 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.

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 incapacitadas legalmente, contendrá, además, una copia de la resolución judicial de incapacitación y de nombramiento de tutor/a.
- 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 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE de 14 de diciembre), así como las demás disposiciones vigentes en la materia. Especialmente la entidad deberá cumplir las medidas previstas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

e).- Documentación

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

- Formalizar protocolos de actuación del personal, en cumplimiento también de lo dispuesto en el Decreto 41/1998 de 10 de Marzo, de servicios sociales residenciales para la tercera edad, o normativa que le sustituya, y que serán presentados al IFBS a la firma del contrato derivado.

Así, dispondrá de:

Protocolos de Atención Inicial:

- Protocolo de preingreso
- Protocolo de ingreso
- Protocolo de adaptación

Protocolos de Atención Integral continuada:

De atención Biosanitaria:

- Protocolo de actuación terapéutica y gestión de medicación
- Protocolo de actuación en úlceras por presión
- Protocolo de actuación en casos en los que se sospeche o detecte una situación de maltrato o abuso.
- Protocolo de prevención y tratamiento de caídas
- Protocolo de prevención y tratamiento de infecciones
- Protocolo de prevención y tratamiento de la agitación psicomotriz
- Protocolo de higiene y cuidado personal
- Protocolo de nutrición e hidratación
- Protocolo de movilización
- Protocolo de eliminación e incontinencia
- Protocolo de restricciones físicas y/o farmacológicas
- Protocolo de urgencias sanitarias
- Protocolo de acompañamiento a consultas sanitarias
- Protocolo de atención al final de la vida

De atención psicosocial:

- Protocolo de resolución de conflictos





- Protocolo de atención familiar continuada
- Protocolo de decisiones personales
- Protocolo de fugas
- Protocolo de malos tratos
- Protocolos de atención con la fiscalía
- Protocolo de estado anímico y comportamiento

Protocolos de finalización

- Protocolo de baja (renuncia, traslado)
 - Protocolo de fallecimiento
-
- 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.
 - Disponer de un Programa informático de gestión.
 - 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 usuarias del centro.
 - Un registro de comidas servidas, al menos en el último mes.
 - Registro de caídas de los usuarios, en el que se especifique: nombre del usuario, lugar de la caída, motivo, y posterior actuación.
 - Registro de errores de medicación.
 - Registros de úlceras por presión.
 - 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 usuarias de las plazas concertadas, o, en su caso, sus representantes, 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 usuarias.
- Comunicar al IFBS cualquier incidencia que afecte al normal desarrollo del servicio o a la situación en general de las personas usuarias 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 anual 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, noviembre de 2019

