

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, OFERTA ECONÓMICA MÁS VENTAJOSA, VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN, DE LA CONCESIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO RESIDENCIAL MIXTO DE ZALAMEA DE LA SERENA**

**1. OBJETO Y DEFINICIÓN DEL SERVICIO**

El presente Pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa que resulte adjudicataria de la gestión del Centro Residencial Mixto de Zalamea de la Serena (Cáceres).

El Centro Residencial dispone de: **CINCUENTA Y CUATRO plazas, de las 18 plazas corresponden al Centro de Día, y 18 de usuarios autónomos y 18 de usuarios dependientes.**

A efectos de este documento, se entiende por Centro Residencial el centro de carácter social que ofrece alojamiento, convivencia, atención integral y continuada y cuidados sociales y sanitarios adecuados de forma permanente o temporal a la situación de dependencia y a las necesidades personales en interrelación con los servicios sociales y de salud de su entorno.

**2. SERVICIOS QUE SE HAN DE PRESTAR**

La empresa que resulte adjudicataria del contrato se compromete a dar atención integral a los residentes, fomentando su bienestar físico, psíquico y social, y para ello se obliga a prestar a las personas mayores cuantos servicios se definen a continuación (sin perjuicio de otros adicionales que en un momento dado puedan ser establecidos para la debida atención de los/as usuarios/as):

- El alojamiento, que comprenderá: el uso de una habitación (doble) y zonas de convivencia; la manutención, la ropa de cama, mesa y aseo; el lavado, repasado y planchado de ropa personal.
- El cuidado personal, control y protección del usuario/a, que comprenderá la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación), así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.

- Atención geriátrica y rehabilitadora, que deberá comprender las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, así como el desarrollo de programas de rehabilitación (fisioterapia, terapia ocupacional, entre otros) sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del sistema de salud al que pueda estar acogido/a el usuario/a.
- Atención social, que incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de los usuarios/as, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que este se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de los/as usuarios/as.
- Concertar con los correspondientes profesionales o empresas, con la conformidad del Ayuntamiento, otros servicios como podología, peluquería, servicios funerarios, etc. que deberán ser abonados por los usuarios.

Asimismo deberán prestarse la totalidad de servicios recogidos en **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR** del Centro Residencial mixto aprobado por el Pleno de este Ayuntamiento.

### **3. SERVICIOS BÁSICOS INCLUIDOS EN LA PRESTACIÓN DE LA ATENCIÓN RESIDENCIAL**

La gestión consistirá en la atención integral de todos los aspectos y factores que, tanto directa como indirectamente, intervienen en la adecuada y óptima asistencia de los residentes del centro. Su propósito es incrementar y mejorar su calidad de vida desde el contexto residencial.

El Centro Residencial prestará a los mayores los siguientes servicios:

- Limpieza de las habitaciones y baños, así como hechura de las camas diariamente, realizándose con más frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- Limpieza diaria de zonas comunes (pasillos, distribuidores, salas de convivencia, salas polivalentes, rehabilitación, comedor, aseos, vestíbulo, sala de visitas, ...), o cuantas veces sean necesarias para el mantenimiento en correctas condiciones higiénicas.
- Limpieza diaria de zonas de dirección, administración, control y trabajadores, o cuantas veces sean necesarias para el mantenimiento en correctas condiciones.
- Recuento de las existencias y realización de pedidos de productos de limpieza necesarios.

Vigilancia y supervisión del almacén de productos, manteniéndolos en condiciones adecuadas de uso y cuidando que no estén al alcance de cualquier persona ajena al servicio.

- La limpieza diaria de todas las dependencias supone limpieza de suelos, paredes, ventanas, cristales, muebles, equipamiento y tapizados, con la frecuencia que sea necesaria para mantener las condiciones adecuadas de aseo e higiene.
- Servicio de Lavandería y Planchado.

- Servicio de Cocina y Comedor:

En el Centro Residencial se servirán desayunos, media mañana, refuerzos diabéticos, comidas, merienda, cena y refuerzo de medianoche a quien lo solicite o lo requiera.

Los menús deberán ser supervisados por un/a médico/a, debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Se atenderá a que los menús sean variados, cuidando su presentación para que sean atractivos y apetitosos. Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para las personas usuarias que lo precisen.

Las comidas y platos cocinados llegarán a los/as usuarios/as a la temperatura adecuada.

Las comidas de la Residencia se servirán en el comedor, estipulándose un horario, salvo por enfermedad de las personas usuarias, en cuyo caso se suministrarán en la habitación. Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los/as usuarios/as que no puedan comer por sí mismos/as, utilizando en su caso los medios técnicos precisos.

Las personas usuarias podrán comer en compañía de sus familiares y visitantes, siendo a cargo de éstos la compensación económica correspondiente que establezca la empresa, con la conformidad del Ayuntamiento.

Vigilancia de la despensa, cuidando de suministrar los artículos en perfectas condiciones de consumo.

Recuento de las existencias y realización de pedidos de productos de alimentación.

Supervisión del mantenimiento, limpieza y funcionamiento de la maquinaria e instalaciones fijas, utensilios, accesorios propios del departamento y dependencias del mismo (placas, hornos, cocinas, extractores, marmitas, sartenes, etc.).

- Servicio de Almacén del Centro Residencial:

Adquisición, recepción, almacenamiento y comprobación de los pedidos realizados según los criterios establecidos por la dirección del centro.

Preparación y entrega de los suministros a cada servicio.

Asesoramiento sobre rotaciones de artículos y existencias de los mismos.

Control del buen estado de conservación y caducidad de las existencias del almacén.  
Mantenimiento actualizado del inventario de existencias.

- Servicio de Atención Geriátrica y Rehabilitadora en el Centro Residencial:

Al ingreso de las personas residentes se llevará a cabo un estudio y evolución interdisciplinarios a partir de los cuales se elaborará un Programa de Atención Personalizada. Dicho programa comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.

De cada persona usuaria deberá existir un expediente personal en el que constará la información sobre sus características y necesidades de atención, así como las que puedan derivarse del programa a que esté sujeto, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y seguimiento y evaluación del programa que se haya fijado así como las incidencias producidas en su desarrollo.

Cobertura de las necesidades de asistencia y atención a las personas residentes en las tareas de la vida diaria que no puedan realizar fácilmente por ellos/as mismos/as.

Atención de aseo personal, ayuda a la persona residente en sus necesidades fisiológicas, recepción y distribución de comidas a enfermos/as o incapacitados/as temporales en las habitaciones.

El material de incontinencia será aportado por la Residencia, bien con cargo al sistema de salud a que estén acogidos/as los usuarios/as, o subsidiariamente a expensas del centro.

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de las personas usuarias. En todo caso, la Residencia prestará el apoyo necesario para la movilización de los y las residentes y usuarios/as con el fin de mantener el nivel de funcionalidad y de interacción social adecuados.

Las personas usuarias gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común de la Residencia. Los respectivos Reglamentos de Régimen Interno fijarán las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes. En aquellos casos en que puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de las personas usuarias, se establecerán las medidas de protección y control necesarias.

Hechura y cambio de camas del Centro Residencial.

Se llevarán a cabo las actuaciones de medicina preventiva dirigidas a mantener y mejorar la salud de las personas usuarias de la Residencia, así como las de medicina asistencia necesarias, sin perjuicio de la utilización de los servicios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido la persona usuaria.

Se prestarán a las personas usuarias que lo precisen los tratamientos de terapia ocupacional, rehabilitación y fisioterapia.

Administración de los medicamentos prescritos y/o preparados por los profesionales: ATS o Médico.

Colaboración con el ATS o Médico en las tareas que se estimen realizables por los auxiliares de clínica o gerocultores.

Tareas permanentes de animación sociocultural o de servicios complementarios, tanto en grupo como individuales, adecuado a las características de cada usuario/a.

Propiciar la relación entre las personas usuarias del Centro Residencial con otros colectivos de mayores, organizando actos o encuentros colectivos entre ellos/as.

- Servicio de Asistencia Social en el Centro

Se elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural, para desarrollar permanentemente tanto fuera como dentro del Centro.

Planificación y organización del trabajo social del centro, bajo la supervisión y conformidad de la dirección del centro.

Propiciar la relación entre los usuarios/as y sus familiares y allegados, facilitando las visitas de éstos/as y organizando actos y encuentros colectivos entre ellos/as.

Ejecución de labores administrativas y realización de informes sociales de las personas residentes.

Investigación y valoración de la situación familiar, personal y social de cada residente.

Resolución de problemas sociales mediante trabajo social individual, grupal y comunitario.

Fomento de la integración y participación de residentes y usuarios/as en la vida del centro.

Coordinación de las actividades socioculturales del centro.

Colaboración con las personas profesionales de la asistencia social de otros centros y entidades.

Participación en la asignación y cambios de habitaciones y mesa de comedor.

Cualquier otra función análoga que pueda solicitarse a través de la dirección del centro.

- Servicio Mantenimiento y Reparaciones en el Centro Residencial:

Mantenimiento de las instalaciones del Centro, incluida la zona ajardinada exterior, si la hubiera.

Control del trabajo realizado por empresas exteriores para el mantenimiento del centro.

Control de las instalaciones y maquinarias del Centro dentro de los parámetros de funcionamiento normales.

Montaje, adecuación y funcionamiento de accesorios para ocasiones especiales (estrados, asientos, proyectores, altavoces...)

Limpieza y control de cuadros eléctricos, transformadores, máquinas, etc.

Pequeñas reparaciones en aparatos y enseres del centro.

Cualquier tipo de pequeños trabajos que por su entidad o necesidad de conocimientos técnicos no requiera para su realización efectiva de un profesional en la materia.

- Servicio de Control y Conserjería en el Centro Residencial:

Vigilancia y control de salida y entrada de personal en el Centro, tanto residentes, visitantes como los/as propios trabajadores/as.

Establecer y atender las comunicaciones telefónicas interiores y exteriores, recados y notas, así como la clasificación y reparto de correo de residentes junto con cualquier otra entrada de paquetes, revistas...

Recepción de personal externo no residente, facilitando la visita de los/as residentes en todo caso.

- Servicio de guardias nocturnas en el Centro Residencial:

Supervisión general de las dependencias e instalaciones del Centro durante la noche.

Supervisión y control periódico de residentes del Centro durante la noche, especialmente de los/as que se encuentren en peor estado de salud.

Atenciones especiales a residentes en horario nocturno (reparto de medicamentos, cambio de pañales...).

Contacto con personas o entidades exteriores (centro médico, etc.) en caso de emergencia.

- Otras tareas en función de la disponibilidad de tiempo y atenciones requeridas por los/as residentes.

- Otros Servicios:

Asesoramiento e información al Ayuntamiento sobre cualquier cuestión que éste pueda considerar de interés para la buena marcha del servicio.

Contactos periódicos con el Ayuntamiento para programar servicios y actuaciones conjuntas coordinadas.

Administración general del Centro: contable, fiscal y administrativa.

Otros servicios que desde la Dirección del centro o desde el Ayuntamiento se requieran y resulten necesarios para el buen funcionamiento del centro.

#### **4. RÉGIMEN DE ALTAS Y BAJAS DE RESIDENTES DEL CENTRO**

El régimen de utilización del centro así como el sistema de ingresos y bajas de las personas usuarias se registrará por lo dispuesto en el Reglamento de Régimen Interior del Centro, aprobado por el pleno del Ayuntamiento de Zalamea de la Serenar, Reglamento que deberá cumplirse en todo momento.

## 5. PLANTILLA DE PERSONAL DEL CENTRO

Teniendo en cuenta la importancia de la personalización de la atención en la definición de la calidad de los servicios residenciales, la existencia de personal de atención directa suficiente es considerada uno de los elementos básicos.

A todos los efectos el personal que deberá utilizar el adjudicatario deberá ser el suficiente para el desarrollo de los servicios definidos en el presente Pliego de forma adecuada.

El centro deberá contar con el personal adecuado y suficiente que garantice la rotación de turnos, así como la cobertura de posibles bajas y períodos de vacaciones y libranza, sin que ello repercuta en la organización y calidad de atención a los/as residentes.

Debe quedar garantizada igualmente la atención necesaria durante las 24 horas del día en la Residencia.

El centro residencial contará con los servicios administrativos necesarios para garantizar el correcto y adecuado funcionamiento del mismo.

El personal contratado por la empresa deberá contar con las titulaciones académicas y demás requisitos que exija la normativa aplicable. Los/as trabajadores/as iniciales de la empresa seleccionada deberán coincidir con los relacionados en este Pliego.

En caso de incumplimiento de este apartado la responsabilidad recaerá totalmente en la empresa contratada.

La empresa decidirá el organigrama de funcionamiento del Centro Residencial, los turnos, las responsabilidades, la jornada de trabajo, las bajas y las nuevas contrataciones de personal con el conocimiento en todo momento del Ayuntamiento a través de la dirección del centro.

La empresa velará especialmente porque las relaciones personales entre los/as trabajadores/as del Centro y de éstos/as con las personas residentes y usuarias sean de estricto respeto y compañerismo.

La plantilla de personal del Centro Residencial Mixto de Zalamea de la Serena se confeccionará a la luz del Decreto 4/1996 de 23 de Enero (DOE 14, 3 Febrero 1996), por el que se regulan los establecimientos de asistencia social geriátrica, así como la Resolución de 2 de Diciembre de 2008 de la Secretaria de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y Discapacidad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (BOE 303, Miércoles 17 de Diciembre de 2008) y UNE 158101 (Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de los centros residenciales).

Del mismo modo, la plantilla de personal deberá respetar lo establecido en la legislación vigente en la Comunidad Autónoma de Extremadura en la materia, así como la Resolución de 25 de abril de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el VI Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal (BOE 119, 18 de Mayo de 2012).

De esta manera, seguidamente se identifica en el presente Pliego la plantilla de personal que prestará servicios en el Centro Residencial Mixto de Zalamea de la Serena, identificando todas las áreas funcionales y de trabajo de la Residencia.

## 1. DIRECCIÓN-ADMINISTRACIÓN

En esta área, se distingue, especialmente los siguientes perfiles profesionales:

**Director-Responsable:** Profesional encargado de la dirección, planificación, gestión del centro y coordinación del resto de los departamentos del Centro, estableciendo las políticas de personal y planes de gestión que permita la mejora continua del Centro.

Sobre el perfil del Director/a se recomienda estudios universitarios. Esta titulación podría sustituirse por la experiencia como Director de un centro residencial durante un periodo no inferior a 3 años.

En el cuadro adjunto, se resumen la plantilla de personal en el área Dirección-Administración:

NÚMERO	CATEGORÍA PROFESIONAL	JORNADA	%	TITULACIÓN EXIGIDA
1	Director-Responsable	Media	50	Estudios Universitarios

## 2. ATENCION SANITARIO-GERIÁTRICA.

En esta área, se distingue, especialmente los siguientes perfiles profesionales:

**ATS:** Profesional responsable de técnicas y cuidados de enfermería, seguimiento de órdenes médicas, control, supervisión de los planes de cuidados; en definitiva, todas aquellas actividades que se le pidan de acuerdo con su titulación y profesión, encaminadas a la vigilancia, atención de las necesidades sanitarias de los residentes, en estrecha colaboración con otros profesionales de su área (medico, fisioterapeuta...), en cumplimiento con lo previsto en el Anexo apartado E.2 del Decreto 4/1996 de 23 de Enero, por el que se regulan los establecimientos de asistencia social geriátrica.

Sobre el perfil del ATS, se requiere Titulación Universitaria en Enfermería.



**CUIDADOR GEROCULTOR:** Profesional responsable de la atención personal, cuidado y/o apoyo de los residentes en la realización de actividades de la vida diaria, u otras actividades encaminadas a su atención personal y de su entorno. Todo ello, en el marco del Plan de Trabajo establecido en el centro. Su trabajo se realizará en colaboración con otros profesionales del área procurando complementar el trabajo asistencial, educativo y formativo que reciban de los profesionales respectivos. En general, ejecutará todas aquellas actividades, que no habiéndose especificado estén incluidas en el ejercicio de su profesión, preparación técnica y contribuyan al buen funcionamiento del centro.

Sobre el perfil del cuidador-gerocultor, se requiere Graduado Escolar, Educación Secundaria, FP Profesional Primer Grado o titulación equivalente y formación vinculada al Certificado de Profesional con la "Atención Sociosanitaria a Personas dependientes en Instituciones Sociales".

**FISIOTERAPEUTA:** Profesional responsable de la atención de las fisioterapia a los residentes tanto desde el punto de vista preventivo, habilitador y rehabilitador; deficiencias; participando en el equipo multiprofesional del centro en la realización de pruebas o valoraciones relacionadas con su especialidad profesional. En general, todas aquellas actividades que contribuyan al buen funcionamiento del centro en el marco de sus competencias.

Sobre el perfil del Fisioterapeuta, se requiere Titulación Universitaria en esta disciplina.

**TERAPEUTA OCUPACIONAL:** Profesional responsable de la aplicación de técnicas y actividades de carácter ocupacional que permitan a los residentes potenciar funciones físicas o psíquicas disminuidas o perdidas, orientando y estimulando su desarrollo. De esta manera, este profesional participa en el Plan General de Actividades del Centro, realiza actividades auxiliares de psicomotricidad, lenguaje, dinámicas y rehabilitación personal y social a los residentes, colabora en el seguimiento o la evaluación del proceso recuperador o asistencial de los residentes del centro y participa en las áreas de ocio y tiempos libres de los usuarios del centro. En general, realiza todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que, en el marco de sus competencias, le sean encomendadas.

Sobre el perfil de Terapeuta Ocupacional, se requiere Titulación Universitaria.

En el cuadro adjunto, se resumen la **plantilla de personal en el área Atención Sanitario-Geriátrica:**

NÚMERO	CATEGORÍA PROFESIONAL	JORNADA	%	FORMACIÓN
1	ATS	COMPLETA	50	TITULACIÓN UNIVERSITARIA
10	CUIDADOR	COMPLETA	100	GRADUADO EDUCACIÓN /equivalente SECUNDARIA FORMACIÓN SANITARIA GERIÁTRICA
1	FISIOTERAPEUTA	PARCIAL (20 h/semanales)	50	TITULACIÓN UNIVERSITARIA
1	TERAPEUTA OCUPACIONAL	PARCIAL (20 h/semanales)	50	TITULACION UNIVERSITARIA

### 3. SERVICIOS GENERALES.

**LIMPIADOR/A:** Profesional responsable de las tareas de limpieza del Centro; habitaciones y zonas comunes, así como la realización de tareas de lavandería, lencería, uso y atención de la maquinaria de este servicio, poniendo un cuidado especial en el uso de los materiales encomendados.

Sobre el perfil del limpiador/a , se recomienda Graduado Escolar o equivalente y formación complementaria vinculada a este perfil profesional.

**COCINERO/A:** Profesional responsable del servicio de cocina y comedor, que se encarga de la organización, distribución y coordinación del mismo; así como de la elaboración de la comida, con sujeción al menú y regímenes alimentarios, que propondrá para su aprobación a la dirección del centro, bajo la supervisión del departamento médico. Del mismo modo, se encarga de la recepción, distribución y almacenamiento de las provisiones, vigilando su adecuado aprovisionamiento y almacenaje bajo adecuados criterios de higiene, uniformidad y optimización. Participa, con el equipo multiprofesional del centro en la elaboración de orientación y atenciones, que en su área, precisen los residentes. En general, Realiza todas aquellas funciones que, sin especificar, estén en consonancia con su lugar de trabajo y cualificación profesional.

Sobre el perfil del Cocinero, se requiere Graduado en Educación Secundaria, Técnico Formación Profesional Grado Medio o equivalente.

**AYUDANTE COCINA/COMEDOR:** Profesional que apoya el servicio de cocina-comedor, limpieza de cocina y menaje y cuántas funciones sin especificar estén en consonancia con su lugar de trabajo y cualificación profesional.

Sobre el perfil del Ayudante de Cocina, se requiere Certificado de Escolaridad o equivalente. En el cuadro adjunto, se resumen la plantilla de personal en el área Servicios Generales:

NÚMERO	CATEGORÍA PROFESIONAL	JORNADA	%	TITULACIÓN EXIGIDA
1	LIMPIADOR/A	COMPLETA	100	Certificado de escolaridad o equivalente.
1	COCINERO/A	COMPLETA	100	Graduado Educación Secundaria o equivalente.
1	LIMPIADOR/A	COMPLETA	50	Certificado de escolaridad o equivalente.

### 6. OTRAS CONDICIONES DE LA GESTIÓN DEL CENTRO RESIDENCIAL – APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

El régimen de gestión y funcionamiento del Centro se ajustará a lo previsto en la normativa de la Comunidad Autónoma de Extremadura en esta materia, a lo establecido en el presente Pliego y en el Reglamento de Régimen Interior aprobado por el Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Zalamea de la Serena en sesión ordinaria celebrada el día 30 de abril de 2014.

No obstante, con carácter supletorio, se adoptarán las decisiones más convenientes para el buen funcionamiento del servicio desde la Dirección del Centro con el visto bueno del Ayuntamiento.

DILIGENCIA PARA HACER CONSTAR QUE EL PRESENTE PLIEGO HA SIDO APROBADO EN SESIÓN PLENARIA EL 30 DE ABRIL DE 2014.