

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA
DE REGIR EL CONTRATO PÚBLICO PARA LA
GESTIÓN DE 3 PISOS TUTELADOS
FUNCIONALES DE ATENCIÓN A PERSONAS CON
DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

ÍNDICE

1. FUNDAMENTACIÓN
2. OBJETO
3. PERSONAS USUARIAS
4. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ATENCIÓN
5. METODOLOGIA DE TRABAJO.
6. GESTION DE ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO.
 - 6.1. SERVICIOS DEL PISO TUTELADO FUNCIONAL.
 - 6.1.1 Alojamiento
 - 6.1.2 Manutención
 - 6.1.3 Limpieza
 - 6.1.4 Lavandería
 - 6.1.5 Mantenimiento
 - 6.1.6 Transporte
 - 6.2. PROGRAMAS DE INTERVENCION.
 - 6.2.1 Higiene y Aseo
 - 6.2.2 Desarrollo de las actividades de la vida diaria
 - 6.2.3 Atención Social
 - 6.2.4 Atención Psicológica.
 - 6.2.5. Ocio y Tiempo libre
 - 6.3. GESTIÓN DEL PERSONAL DE ATENCIÓN
 - 6.3.1 Formación del Personal.
 - 6.3.2 Coordinación
7. GESTIÓN EN RELACIÓN A LA PERSONA USUARIA
 - 7.1 PLAN DE ACOGIDA
 - 7.2 PLAN DE ATENCION INDIVIDUALIZADO: ESTANCIA EN EL CENTRO.
 - 7.3 PLAN DE DESPEDIDA
8. SERVICIOS EXIGIBLES A LA ENTIDAD GESTORA NO INCLUIDOS EN EL CONTRATO
9. PLANTILLA DE PERSONAL EXIGIDA
10. MEDIOS MATERIALES EXIGIDOS
11. DESIGNACIÓN DE PERSONAS USUARIAS
12. EXPEDIENTE INDIVIDUAL Y CONFIDENCIALIDAD
13. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE MEMORIA

BASES PARA LA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO TÉCNICO

1. FUNDAMENTACIÓN

La Constitución Española, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, la Ley 26/2011 de 1 de agosto de adaptación normativa a la Convención Internacional de la ONU sobre derechos de personas con discapacidad y el Decreto Foral 69/2008 de 17 de junio que aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General de Navarra, establecen la obligación de que los poderes públicos dispongan de unos recursos que garanticen que los servicios que se presten a las personas con discapacidad cuenten con las condiciones óptimas para asegurar la autonomía, la dignidad y la calidad de vida de estas personas, y la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, al objeto de dar cumplimiento al ejercicio real de los derechos de las personas con discapacidad, regulando y contemplando todo aquello relacionado con la prevención, los cuidados médicos y psicológicos, la rehabilitación adecuada, la educación, la orientación, la integración social, laboral y comunitaria.

2. OBJETO

El presente pliego establece las estipulaciones técnicas mínimas reguladoras del contrato público que tiene por objeto la gestión de 3 pisos Tutelados Funcionales Ajenos de atención a personas con discapacidad intelectual.

El piso Tutelado Funcional, según la Cartera de Servicio Sociales de Navarra, es un Servicio de atención residencial prestado en una vivienda normalizada, donde la dinámica de relación y convivencia es de tipo familiar, que ofrece atención integral a las necesidades básicas para mantener o mejorar la autonomía personal, facilitando la integración y participación social. La atención en los pisos debe cumplir la intensidad mínima recogida en la Cartera de Servicios y lo estipulado en la normativa de aplicación foral en relación a la Autorización e Inspección en materia de Servicios Sociales

Los pisos objeto del contrato son:

		PLAZAS	LUGAR
Lote 1	Piso en Pamplona	15	Pamplona
Lote 2	Piso en Tafalla	11	Tafalla
Lote 3	Piso en Sangüesa	12	Sangüesa

3. PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias de los servicios objeto del contrato serán personas de ambos sexos con edades comprendidas entre los 18 y 65 años, con discapacidad intelectual y con un grado reconocido del 55% o una acreditación de ser persona con

grave conflicto familiar y/o ausencia de soporte familiar adecuado según baremo destinado a tal efecto.

El diagnóstico de una enfermedad mental asociada no será criterio excluyente para el ingreso en los servicios objeto del contrato.

Los personas usuarias serán propuestos por el preceptivo Informe de la sección de Personas con Discapacidad.

4. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ATENCIÓN

- a) Respeto a la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones y la independencia de las personas.
- b) Igualdad de oportunidades y respeto a la evolución de las facultades de las personas usuarias y a su derecho a preservar su identidad.
- c) Participación de las personas usuarias e inclusión plena y efectiva en la sociedad, promoviéndola y garantizándola.
- d) Accesibilidad a los recursos siguiendo los criterios de accesibilidad universal y diseño para todos. Así mismo, la información y la comunicación se hará siempre en modos y formatos accesibles y comprensibles
- e) Promoción de la autonomía personal. Los servicios favorecerán que las personas consigan la capacidad necesaria para tomar decisiones personales acerca de cómo vivir y elegir sobre sus propias preferencias, así como para participar y desenvolverse en los distintos ámbitos sociales, políticos, económicos, laborales, culturales y educativos.
- f) Atención personalizada e integral. Los servicios deberán atender de forma integral las necesidades de las personas, ofreciendo una atención personalizada que permita conocer esas necesidades.
- g) Planificación y evaluación centrada en la persona. Los servicios favorecerán y adoptarán estrategias dirigidas a todas las dimensiones de la vida de una persona, con una planificación basada en valores y centrada en la elección, la opinión, las capacidades y el círculo de apoyo y relaciones de la persona.
- h) Coordinación y cooperación con la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas: Compromiso en aportar los datos e informes que se soliciten con carácter periódico o puntual.
- i) Calidad: La Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas garantizará la existencia de estándares mínimos de calidad en los servicios, de acuerdo a la legislación vigente y a las normas y recomendaciones dictadas por el Servicio de Calidad e Inspección del Departamento de Derechos Sociales y el resto de regulación de otros organismos públicos.
- j) Promoción del voluntariado: Los servicios promoverán la colaboración solidaria de la ciudadanía a través de la participación de las organizaciones de

voluntarios siempre que su función no suponga la sustitución de los servicios profesionales necesarios.

5. METODOLOGIA DE TRABAJO.

5.1 TRABAJO INTERDISCIPLINAR

Implicará la participación de representantes de todas las disciplinas que configuran la atención directa a la persona con discapacidad y a su familia y que trabajan con un objetivo común consensuado, así como la distribución de los espacios de tiempo y físico necesarios para hacerlo posible.

5.2. PLAN DE ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA (PAI)

Consiste en el conjunto de medidas, recursos y acciones, elaborado por el equipo interdisciplinar, necesarios para lograr los objetivos específicos que den una óptima respuesta a las necesidades de cada persona. Estas necesidades y por tanto los objetivos son cambiantes por lo que deberán ser revisados periódicamente y consensuados con la persona usuaria y su familia, por medio de un profesional de referencia como canal de información continua, y coordinación entre los profesionales, la familia y el servicio. El plan, que se desarrollará de forma continuada, recogerá los plazos previstos de adquisición de cada uno de los objetivos, que deberán ser desarrollados hasta el nivel de objetivos operativos, es decir, observables y evaluables.

5.3. INSTRUMENTOS VALIDADOS

Las valoraciones deberán ser realizadas con instrumentos validados científicamente y con reconocimiento general. Así mismo, en la actividad profesional se emplearán técnicas que hayan demostrado su eficacia en la atención a personas con discapacidad.

5.4 PROGRAMAS

Los servicios dispondrán de unos programas (PAI) que garanticen la respuesta adecuada a la diversidad de necesidades e intereses de las personas usuarias. Los programas definirán criterios de inclusión de las personas usuarias y se desarrollarán de forma individual o grupal (grupos de trabajo,...). Los programas estarán documentados conteniendo como mínimo su finalidad, justificación, objetivos, criterios de inclusión y exclusión de personas usuarias, actividades o actuaciones previstas, planificación con cronograma y metodología de evaluación

5.5. BUENAS PRÁCTICAS:

Acción o conjunto de acciones que introducen mejoras en las relaciones, los procesos y las actividades. Deben ser sistemáticas, eficaces, eficientes, sostenibles, flexibles, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias y que suponen una mejora evidente de los estándares del servicio, de acuerdo a criterios éticos y técnicos.

5.6 COORDINACIÓN CON SERVICIOS Y RECURSOS COMUNITARIOS

Acción o conjunto de acciones con el fin de promover y favorecer la integración en la comunidad.

5.7. DOCUMENTACION Y REGISTRO DE LA INFORMACION.

5.7.1. PROTOCOLOS

Son el elemento metodológico que garantiza respuestas estandarizadas y homogéneas en la ejecución de las actividades, y por tanto en el cumplimiento de objetivos. Tendrán unos contenidos mínimos, se revisarán y actualizarán periódicamente y serán objeto de formación para todos los profesionales. El procedimiento estará documentado, con registros e indicadores para ser evaluado.

Los datos mínimos que deben estar recogidos en los protocolos además de los propios para su adecuada gestión definición del protocolo, objetivos, personas a las que se dirige, profesionales que intervienen, descripción de actuaciones, concretando la responsabilidad en su ejecución en la figura profesional que corresponda, recursos asociados, registros e indicadores de evaluación.

5.7.2. REGISTROS

Son elementos básicos de la actuación, permiten traspasar información entre los profesionales, reconstruir situaciones, comparar la evolución en el tiempo, detectar áreas de mejora, y por tanto deberán ser claros, concisos y concretos, recogidos de manera informática. Se desarrollarán, como mínimo, los registros que se incluyen en el presente pliego, así como aquellos exigidos por la normativa vigente.

En el registro de incidencias se consignarán como mínimo los siguientes datos: Fecha, lugar, hora, persona usuaria a la que afecta la incidencia, profesional que la refiere y motivo y descripción objetiva de la situación. Es necesario que las incidencias estén categorizadas en función de si se refiere a un aspecto general o al seguimiento individual del PAI. La incidencia relativa al seguimiento individual debe consignarse en el expediente individual y no en un registro general de incidencias.

6. GESTIÓN DE ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO.

EL Piso Tutelado Funcional debe contar con un Plan General de Intervención en el que deben enmarcarse, entre otras cuestiones, tanto los diferentes servicios prestados como los programas de intervención que desarrolla.

Este plan general de intervención deberá hacer mención al modelo de atención propuesto y a todos los procesos identificados como parte de los servicios prestados en el piso tutelado/funcional. Se concretará en programaciones anuales que serán objeto de revisión y evaluación, plasmándose sus conclusiones en la memoria anual.

- Principales criterios de la atención.
- Objetivos generales y operativos.
- Plan general de actividades.

- Evaluación y medición del grado de satisfacción de personas usuarias, familiares, personal y otros agentes. Identificación y justificación de los destinatarios. Periodicidad. Definición de la metodología; cuestionarios, entrevistas, reuniones. Sugerencias y quejas (Soportes, Responsables, Tiempo establecido para la tramitación, Análisis, evaluación y establecimiento de acciones de mejora derivadas).

6.1. SERVICIOS DEL PISO TUTELADO FUNCIONAL.

6.1.1. Alojamiento

- En los casos de habitación compartida, se habilitarán sistemas que garanticen al máximo la privacidad e intimidad.
- Existencia de espacios adecuados para la intimidad, mecanismos de privacidad en baños, habitaciones y zonas compartidas.
- Se establecerán las normas para la solicitud del cambio de habitación y se favorecerá la ocupación compartida de parejas o con otro vínculo, si así fuera su deseo, independientemente del grado de necesidades en los apoyos.
- Se potenciará y estimulará al residente y a sus familiares para que trasladen a la habitación motivos de decoración y utensilios propios que personalicen el ambiente, siempre que no dificulten el normal desenvolvimiento del personal de atención y la limpieza de los espacios, evitando prohibiciones injustificadas.
- Se dispondrá de armarios cerrados y otras medidas para preservar los objetos y documentos personales.
- Se dispondrá de un sistema para la custodia de propiedades personales. Inventario y custodia de pertenencias, si procede, de objetos de valor.
- Se habilitarán zonas de convivencia comunes y espacios que permitan a las personas residentes recibir visitas dentro de un marco de comodidad e intimidad, con un horario amplio y flexible.
- Se facilitará el acceso de los familiares o personas que así lo soliciten para el acompañamiento de la persona usuaria en horario nocturno, cuando las circunstancias así lo requieran.
- Adecuación de la ubicación en el servicio en función del perfil y de las preferencias del usuario.

Protocolos y registros mínimos

1. Ocupación de habitaciones y visitas.
2. Custodia de objetos personales.

6.1.2 Manutención

Incluye el servicio de 3 comidas diarias. (Desayuno, merienda y cena) durante los días en los que los residentes acuden a talleres ocupacionales, talleres ocupacionales especiales, centros especiales de empleo o cualquier otra actividad diurna ajena a la gestión directa del servicio autorizada de la ANDP.

Incluye el servicio de 5 comidas diarias. (Desayuno, comida merienda y cena; pudiendo optar bien por un almuerzo ó bien por un alimento ofrecido tras la cena, antes de acostar.) en los días en los que los residentes no realizan la actividad diurna (vacaciones, horario de verano, periodos de baja o sanción, o cualquier causa comunicada y autorizada por la ANDP) o bien, cuando el régimen de la actividad diurna no incluye la comida (jornada parcial o cambios de turno).

- Menús sometidos a criterios dietéticos y religiosos, atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad, siendo supervisados por servicio de dietética titulado y garantizando un aporte calórico y dietético adecuados, incluidos los suplementos alimenticios de las personas que lo necesiten.
- Planificación mensual de menús y cambios. Fomento de la participación de las personas usuarias en su elaboración. Menús variados, cuidando su presentación. La previsión del menú será comunicado con suficiente antelación a las personas usuarias y/o sus familias.
- Elaboración y distribución de acuerdo a la normativa vigente en relación a la seguridad alimentaria.
- Menús especiales en las celebraciones propias de nuestro entorno. (Mínimo 5 anuales), así como adecuación en la elaboración a la estación del año.

Protocolos y registros mínimos

1. Dietas y horarios.
2. Planificación de menús.

6.1.3 Limpieza

Incluye el orden, limpieza y desinfección de los distintos espacios; comunes e individuales, mobiliario, prótesis y otros elementos de la persona usuaria, del equipamiento, según la normativa vigente.

- Limpieza diaria de habitaciones, baños y zonas comunes. Planificación de espacios y tareas ordinarias y extraordinarias.
- Limpieza en situaciones excepcionales.
- Separación y eliminación de residuos.
- Higiene de elementos de los residentes (prótesis).

Protocolos y registros mínimos

1. Limpieza diaria.
2. Limpieza de elementos y planificación de limpiezas extraordinarias.

6.1.4 Lavandería

Incluye el marcado, arreglo, lavado, secado, planchado, y mantenimiento menor de la ropa de las personas usuarias (arreglos menores derivados del uso cotidiano: botones, dobladillos, etc.), siempre que sea necesario.

- Clasificación y distribución de la lencería del piso y de la ropa de las personas usuarias, así como el correcto marcaje e inventariado de las prendas.
- Control de pérdidas, confusiones y reposición de la ropa de la persona usuaria.
- Facilitar el acceso a servicio de tintorería externo para las personas que lo demanden.
- Mantenimiento, lavado y reposición de la lencería general del servicio: Sábanas, mantas, mantelería, cortinas, etc.
- Cambio de toallas semanal, como mínimo, y a diario, cuando así lo requieran las necesidades.
- Cambio de sábanas semanal y siempre que sea necesario.
- Comunicación a la familia o persona de referencia de las necesidades de reposición de la ropa del residente y comunicación de incidencias.

Protocolos y registros mínimos

1. Control de marcado de lencería de la persona usuaria, control de pérdidas y necesidad de arreglos menores.
2. Cambios y reposición de la lencería general.

6.1.5 Mantenimiento

Incluye el mantenimiento y reparación de las averías de los elementos comunes que se produzcan en el servicio.

- Inspección del estado de las instalaciones y maquinaria, así como la conservación de las mismas: Caldera, ascensor, lavandería, fontanería, instalaciones eléctricas, jardinería, albañilería, estado de la pintura, carpintería, sistemas contra incendios, grupo electrógeno, sistemas de climatización, oxígeno, etc. conforme a la normativa vigente.
- Identificación y mantenimiento menor de los productos de apoyo propiedad de las personas usuarias si los hubiera y el uso y mantenimiento de productos de uso común propiedad del servicio.

Registros mínimos

Los requeridos por las fichas técnicas de control y la legislación vigente (desinsectación, desratización, etc.) así como el seguimiento de los requisitos incluidos en todos los protocolos de utilización de las instalaciones y equipos y las

incidencias asociadas. Todos los protocolos incluirán operaciones necesarias y su frecuencia así como la persona responsable de la supervisión.

6.1.6 Transporte

- Incluye la gestión y garantía de un servicio de transporte que llevará a cabo los desplazamientos destinados a programas de ocio y tiempo libre.
- Transporte de la persona usuaria y sus pertenencias en el caso de traslado a otro servicio o por baja voluntaria a su domicilio. Del mismo modo, el transporte de la persona usuaria y sus pertenencias para un ingreso desde su domicilio dentro de la comunidad foral, en el caso de que no disponga de los medios suficientes.

Protocolos y registros mínimos

1. Desplazamientos, participantes e incidencias.

6.2. PROGRAMAS DE INTERVENCION.

6.2.1 Programa de Higiene personal y Aseo.

En este apartado se proveerá la promoción de hábitos de autocuidado y la supervisión y el apoyo necesario en cada caso, atendiendo a las necesidades de cada persona y a las circunstancias que, de manera eventual, pueden precisar de un apoyo más intenso.

- Promoción y mejora de las competencias personales de autocuidado relacionadas con la higiene personal, el vestido y los hábitos saludables de vida.
- Higiene y aseo diario de las personas usuarias, prestando atención especial a la estética. (Depilación, afeitado, corte de uñas de pies y manos, etc.).
- Prevención y mantenimiento de la salud de cada persona usuaria, con el objeto de favorecer su autocuidado en la higiene y en la salud.
- Indumentaria, prestando especial atención a la estética, comodidad y adecuación.
- El material de incontinencia (si precisa), sanitario y medicación para los residentes, será cubierto con cargo al sistema de aseguramiento al que estén acogidas las personas usuarias. El piso se responsabilizará de coordinar con la familia o el representante legal su facilitación de manera regular.
- Deberán proporcionarse los productos básicos requeridos para llevar a cabo la higiene y el aseo diario: Jabón, champú y crema hidratante.
- Correrá a cargo de las personas usuarias aquellos productos especiales (jabones, dietéticos u otros productos) si no están financiados por el sistema de aseguramiento al que estén acogidas las personas usuarias.

- Indicación para el cambio al menos dos veces por semana de ropa exterior y siempre que sea necesario. Indicación y supervisión para el cambio diario de ropa interior y cambio cuantas veces sea necesario.

Protocolos y registros mínimos

1. Apoyos y necesidades en relación a la higiene.

6.2.2 Programa de Desarrollo de las actividades de la vida diaria

- Planificar, coordinar, y supervisar programas orientados a la adquisición de mayores cotas de autonomía en las actividades de la vida diaria e instrumental, prestando especial atención a las que tienen que ver con las tareas domésticas y con la vida cotidiana en el piso.
- Preservar y mejorar habilidades sociales, comunicativas e interpersonales orientadas a favorecer la convivencia diaria entre las personas usuarias.
- Fomentar el desarrollo de destrezas para la toma de decisiones autónoma en la vida cotidiana.
- Trabajar las habilidades necesarias para desplazarse de forma independiente y reduciendo los riesgos por el entorno cercano.
- Manejo y administración del dinero de forma responsable.
- Desarrollar estrategias necesarias para que los usuarios/as adquieran conciencia de posibles peligros que pueden presentarse en la vida cotidiana en un piso y mejorar la seguridad.

Protocolos y registros mínimos.

1. Tareas asignadas a las personas usuarias en el servicio.
2. Obtención y administración de recursos económicos.

6.2.4 Programa de Atención Social

Dirigido a facilitar la adaptación e integración de las personas al recurso y a su entorno, a mejorar su situación social y a proteger y promover sus derechos, realizando para ello acciones dirigidas tanto a éstas como a su entorno familiar y social inmediato.

- Atención Individual: Incluye la preacogida, acogida y adaptación en el servicio, tramitación de la documentación, seguimiento de los procesos de incapacitación, integración en la comunidad y en el servicio, seguimiento de hospitalizaciones, administración de los recursos económicos necesarios para gastos de libre disposición y tramitación de recursos y ayudas técnicas.
- Protección de los derechos de las personas usuarias:

- ✓ Promover la modificación de la capacidad en caso de desprotección y/o remoción de tutela. Actuaciones legales.
 - ✓ Intervención en la protección de personas sin soporte sociofamiliar. Organización del apoyo a las personas que carecen de soporte familiar para el acompañamiento a gestiones o actividades fuera del servicio a través del voluntariado o personal externo remunerado.
 - ✓ Vigilancia y trámite de las distintas prestaciones a las que tiene derecho las personas usuarias.
 - ✓ Custodia de la propiedades de las personas usuarias que lo soliciten.
 - ✓ Establecimiento de pautas para ausentarse del piso y actuación en caso de ausencias no previstas.
- Atención Comunitaria: Se basa en la coordinación con profesionales y recursos del sistema de servicios sociales y del sistema sanitario, con objeto de establecer cauces de comunicación, rentabilizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y diseñar programas de prevención, así como realizar las actuaciones necesarias para lograr una integración, participación e interrelación entre las personas usuarias y el entorno donde se ubica el servicio.
 - ✓ Protocolo de atención en urgencias médicas.
 - Atención sociofamiliar: Incluye información general a las familias/representante legal sobre el servicio al ingreso de la persona residente, sobre el desarrollo del plan de atención, apoyo y motivación a la familia, intervención familiar y organización de actividades que faciliten las relaciones de la persona residente con su familia al menos trimestralmente o cada vez que las circunstancias así lo requieran.
 - ✓ Reuniones periódicas programadas e informes de seguimiento. Informes sobre objetivos y actividades previstos en Plan individualizado de Atención Integral (PAI). Mínimo anual.
 - Animación sociocultural: Actividades de relación y ayudas encaminadas a la autopromoción individual o grupal que faciliten el desarrollo de las inquietudes culturales, intelectuales, etc.
 - ✓ Potenciación de la apertura del servicio a la relación con las asociaciones y entidades de la comunidad. Coordinación con organismos locales; Servicios Sociales, de salud y comunitarios.
 - ✓ Información de recursos de la comunidad y actividades de integración del grupo de residentes
 - ✓ Coordinación y formación del voluntariado.

6.2.5 Programa de Atención Psicológica.

- Valoración inicial psicológica
- Desarrollar planes de intervención conductual individualizados.
- Implementar terapias individuales centradas en el autoanálisis y los entrenamientos cognitivos.
- Intervenir con las familias de las personas usuarias, cuando así se considere pertinente.
- Mejorar mediante intervenciones grupales, las competencias y habilidades de las personas usuarias, orientadas a la prevención y manejo de situaciones conflictivas.
- Prestar apoyo técnico al resto de profesionales del piso, en el abordaje de los problemas de conducta que se presenten y en la resolución de conflictos.

Protocolos y registros mínimos

1. Planes de intervención y seguimiento.
2. Protocolo para el manejo de los problemas de conducta

6.2.3 Programa de Ocio y Tiempo libre

- Organización del tiempo, trabajando las habilidades necesarias para gestionar de forma independiente el tiempo personal de cada uno de los usuarios/as.
- Potenciación de las relaciones familiares y núcleos de amistades propiciando las salidas al domicilio, con información a la familia de los objetivos en los que se están trabajando y de la actitud que se ha de tomar para mantenerlos durante la permanencia de la persona usuaria fuera del piso, con el fin de seguir las mismas pautas de actuación.
- Programación de Actividades físicas, lúdicas, creativas, musicales, dinámicas de grupo, participación en fiestas, salidas y espectáculos, en colaboración con el programa de voluntariado, si lo hubiere.
 - ✓ Programación para todos los fines de semana.
 - ✓ Salidas a recursos para el ocio y actividades. Oferta de un mínimo de 3 salidas semanales y realización de cómo mínimo 1 salida mensual con desplazamiento para todas las personas usuarias.
 - ✓ Desplazamientos para acontecimientos puntuales (fiestas y eventos y actividades lúdico-deportivas dentro de la Comunidad Foral). Oferta de un mínimo de 1 salida trimestral y realización de cómo mínimo 2 salidas anuales para todas las personas usuarias.
 - ✓ Oferta de estancia de ocio-vacaciones a la que puedan acudir, si lo desean, todas las personas usuarias, con un mínimo de 1 salida anual de un mínimo de 6 pernoctaciones.

Protocolos y registros mínimos

1. Registro de salidas, actividades y participantes.
2. Registro de desplazamientos dentro y fuera de la comunidad.

6.3 GESTIÓN DEL PERSONAL DE ATENCIÓN

6.3.1 Formación del Personal.

Plan de formación inicial al trabajador en la tipología de las personas usuarias y en la dinámica del servicio con un mínimo de 4 horas.

Plan de formación anual: Incentivación y mantenimiento de la formación del personal mediante programas de formación continuada, que contribuyan a mejorar la intervención profesional y la calidad de vida de las personas usuarias así como un análisis de necesidades por categorías.

Se prestará especial atención a la formación relacionada con:

1. Prevención de riesgos laborales, autoprotección, evacuación y otras relativas a seguridad.

2. Formación en Bioética, Derechos y Legislación. Estrategias para fomentar la autonomía y las decisiones de las personas con discapacidad.
3. Manejo de alteraciones del comportamiento y modificación de conducta y estrategias para la utilización de refuerzos positivos.
4. Habilidades de comunicación interpersonal y técnicas específicas de trabajo en equipo. Gestión de los conflictos entre las personas usuarias.
5. Buenas prácticas en el ámbito de la sexualidad.

Registros mínimos

1. Plan de formación Anual.
2. Plan de formación de cada empleado.
3. Protocolo de autoprotección, emergencias y evacuación. Normativa de seguridad.

6.3.2 Coordinación

- Estructura organizativa. Horario tipo, días laborales y festivos.
- Planificación de tareas por turnos en todas las áreas, generales y específicas.
- Descripción de reuniones o grupos de trabajo con tareas específicas. Establecimiento de un cronograma realista de reuniones, al menos se garantizará una reunión semanal del equipo. Metodología a utilizar.
- Implantación de grupos de mejora para el intercambio de experiencias y la prevención del burn-out (“síndrome de agotamiento”) de las figuras profesionales en las que poder intentar evitar la fatiga y la posible sobrecarga afectiva mediante el fomento del trabajo en equipo.
- Incorporación de medidas que favorezcan la estabilidad de la plantilla.

Registros mínimos

1. Calendario de reuniones y actas.
2. Relación de integrantes de los grupos de mejora.
3. Protocolo para la gestión de incidencias en el personal de atención: urgencias, salida del puesto de trabajo por diversas causas , etc.

7. GESTIÓN EN RELACIÓN A LA PERSONA USUARIA.

7.1 PLAN DE ACOGIDA

El objetivo principal es la información, acogida y adaptación al entorno de las características personales sociales y familiares de la persona usuaria, así como la ayuda a la integración de la misma en la dinámica habitual del servicio.

7.1.1 Preingreso

- Entrevista previa con la persona usuaria y su familia o personas de referencia. Información sobre la documentación y requisitos necesarios de forma previa al ingreso. Folleto informativo del servicio
- Información sobre tarifas, normas de funcionamiento y servicios. Entrega del Reglamento de Régimen Interno del servicio y aceptación de las condiciones de ingreso, con aceptación de las condiciones previas al ingreso, de acuerdo a la normativa legal.
- Información sobre los cauces de participación del usuario y familia, Consejo de Participación, reuniones, procedimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Información a la familia o personas de referencia del conjunto mínimo de las prendas de ropa personal y enseres de que debe disponer.
- Visita del piso.

Protocolo de Preingreso

7.1.2. Ingreso

- Personas responsables del ingreso
- Tratamiento de los bienes de la persona usuaria.
- Mecanismo de comunicación del ingreso.
- Preparación/aceptación del usuario al ingreso.
- Información complementaria sobre el usuario (profesional de referencia, otros profesionales, etc.)

Protocolo de Ingreso

7.2 PLAN DE ATENCIÓN INDIVIDUALIZADO: ESTANCIA EN EL PISO.

Durante la estancia en el piso funcional se atenderán de manera integral las distintas necesidades de la persona. Esta atención integral se abordará mediante el Plan de Atención Individualizado.

7.2.1. El Plan de Atención Individualizado (PAI).

El PAI concreta el proyecto de atención adecuado a cada persona. Es un instrumento muy valioso por cuanto recoge: cómo es la persona usuaria (valoración integral), qué puede ofrecerle el recurso para su calidad de vida (propuesta de intervención integral) y qué debe hacer y cómo cada uno de los profesionales del recurso para lograrlo.

La elaboración del Plan individualizado de Atención Integral (PAI) debe recoger, como mínimo, los siguientes aspectos:

- La Valoración integral: funcional, cognitiva, emocional, del estado de salud y sociofamiliar con los datos personales y sociosanitarios.
- La definición de objetivos generales y operativos y seguimiento de consecución.
- Elaboración de programas según las áreas de intervención
- Plan de intervención, responsables y plazos. Actividades, recursos y metodología a utilizar.
- Personal responsable de la intervención, valoraciones e informes de todas las áreas y actualización y documentación del PAI, con los ajustes continuos así como cualquier incidencia, realizados por parte de los profesionales en la historia personal de cada usuario
- Establecimiento del profesional de referencia para cada persona usuaria, que conocerá los detalles del plan de cuidados, sus circunstancias personales y su percepción subjetiva. Participará de modo activo en las decisiones del plan de cuidados y las revisiones del mismo.
- La comunicación y consenso con el usuario/persona y familia de referencia
- Evaluación. Elaboración de informes. Se actualizará y documentará al menos una vez al año o cuando se detecten cambios significativos por los profesionales.

CONTENIDOS MÍNIMOS DEL PLAN DE ATENCIÓN.

Fecha de ingreso
Fecha del PAI (realizado antes de dos meses)
Fecha de revisión del PAI (anualmente y/o cuando haya cambios significativos)
Datos personales básicos
Familiares de referencia y/o tutor legal
Grado de dependencia
Valoración de discapacidad y tipo (si procede)
Cobertura sanitaria
Profesional es que intervienen en el PAI
Profesional de referencia en el centro
Resultado de la valoración integral: física (salud y funcional), social (personal y familiar), mental (cognitiva y afectiva) y educativa (cuando proceda)
Identificación del problema/s principal/es en cada dimensión valorada
Identificación de las capacidades de la persona en cada dimensión
Preferencias de la persona
Determinación de las necesidades de apoyo que requiere y ver los recursos de que se dispone
Elaboración de una propuesta de plan de intervención, priorizando objetivos y actividades a realizar
Identificación de programas del centro en los que se le incluye
Presentación del Plan de intervención y consenso con la persona y/o familia.
Intervenciones programadas con responsable e indicadores de evaluación y con registro individual diario de incidencias.
Seguimiento establecido: Revisión de objetivos, al menos una vez al año y/o cuando se produzcan cambios significativos en la persona usuaria.
Registrar la evaluación de los resultados
Introducción de modificación al PAI, en función de la evaluación

7.3 PLAN DE DESPEDIDA DE LA PERSONA USUARIA.

7.3.1 Traslado a otro servicio o alta voluntaria.

- Protocolo de traslado o alta voluntaria. Informe de derivación: PAI y toda la información necesaria para garantizar la continuidad de cuidados. Registros
- Trámites administrativos: alta del servicio, documentación, comunicaciones, traslado de pertenencias. Registros.

7.3.2 Cuidados paliativos

- Cuando sea posible, acompañamiento en los últimos momentos de la vida y atención a las necesidades espirituales.
- Cuidados y control sintomatología en la fase final de la vida en coordinación con la red sanitaria.
- Atención al duelo en la familia, en el grupo de residentes y en el grupo de profesionales.
- Protocolo de fallecimiento. Aviso a allegados. Trámites administrativos: asesoramiento, documentación, comunicaciones. Entrega de pertenencias.

8. SERVICIOS EXIGIBLES A LA ENTIDAD GESTORA POR PARTE DE LAS PERSONAS USUARIAS NO INCLUIDOS EN EL CONTRATO

Se refiere básicamente a lo que se podría considerar servicios que aportan un entorno de mayor calidad. Se consideran de obligada prestación, aunque su financiación se realizará de forma directa por las personas usuarias al margen de la tarifa de concertación abonada por el servicio, aplicando el régimen de tarifas que el servicio establezca previa comunicación y autorización de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

- Organización del acompañamiento a centros hospitalarios y/o consultas programadas o no urgentes, con especial atención a los casos que carecen de familia o personas de referencia.
- La reparación de elementos materiales propiedad del usuario.
- Teléfono u otros dispositivos cuyo coste de consumo no esté incluido en el acceso a la red de que disponga el servicio.
- Transporte para traslado al domicilio familiar los fines de semana o vacaciones.
- Estancias de ocio-vacaciones con pernoctación fuera del piso. Para la fijación del coste que deberá abonar cada participante, se tendrá en cuenta la cantidad de libre disponible fijada en la normativa de aplicación del copago de aquellas personas usuarias sin otros recursos económicos.

9. PLANTILLA MÍNIMA EXIGIDA DE PERSONAL

Las categorías profesionales cumplirán la normativa vigente. Para las categorías profesionales que no se correspondan con titulaciones oficiales se fijarán los perfiles profesionales más acordes con las funciones que deban realizar, basados en la cualificación o la experiencia profesional de acuerdo al perfil de las personas usuarias.

LOTE 1 Piso en Pamplona <i>Plazas: 15</i>	Horas anuales totales	Horas anuales usuario	Personal equivalente
Coordinación (1)			1,00
Psicólogo/a	300		
Servicios generales (limpieza y lavandería)	1.240		
Cocina		80	
Cuidador/a	7.511		
Ocio fines de semana	312		
Bolsa de horas para incidencias	973		
TOTAL HORAS Cuidador/a	8.797		

LOTE 2 Piso en Tafalla <i>Plazas: 11</i>	Horas anuales totales	Horas anuales usuario	Personal equivalente
Coordinación (1)			1,00
Psicólogo/a	220	20	
Servicios generales (limpieza y lavandería)	1.100		
Cocina		80	
Cuidador/a	7.511		
Ocio fines de semana	312		
Bolsa de horas para incidencias	300		
TOTAL HORAS Cuidador/a	8.123		

LOTE 3 Piso en Sangüesa <i>Plazas: 12</i>	Horas anuales totales	Horas anuales usuario	Personal Equivalente
Coordinación (1)			1,00
Psicólogo/a	240	20	
Servicios generales (limpieza y lavandería)	1.100		
Cocina		80	
Cuidador/a	7.511		
Ocio fines de semana	312		
Bolsa de horas para incidencias	300		
TOTAL HORAS Cuidador/a	8.123		

(1) Titulación mínima de Grado Universitario o Diplomatura equivalente en el ámbito de las Ciencias Sociales o de Ciencias de la Salud y con disponibilidad fuera del horario de atención.

La atención de cuidador/a se calcula teniendo en cuenta el horario en talleres ocupacionales:

	DÍAS LABORABLES (mínimo 18 horas 30' atención)	DÍAS FINES SEMANA, FESTIVOS Y VACACIONES (mínimo 24 horas atención)
PAMPLONA	227	138
TAFALLA	227	138
SANGÜESA	227	138

NOTA: Con las horas asignadas en cada piso la atención directa (en la que se incluye la jornada del responsable y de cuidadores/as) está garantizada las 24 horas al día los 365 días del año.

Sustituciones:

- En los perfiles expresados en horas, el personal deberá ser sustituido para el estricto cumplimiento del ratio anual contemplado en la plantilla exigida.
- El responsable del piso será de obligada sustitución desde el primer día, cuando se prevea una baja, licencia o permiso superior a 15 días naturales y cualquier otra modificación que reduzca su jornada (conciliación, licencia sindical, etc.).
- En los servicios que estén contemplados en la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, éste se prestará a través de servicio público o concertado en cumplimiento de dicho decreto.

El incumplimiento en las sustituciones y ratios se sancionará de acuerdo al pliego de cláusulas administrativas.

Consideraciones generales

La entidad enviará a la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas la relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en los recursos objeto del Contrato, con indicación de la jornada laboral y los turnos a realizar, cualificación y funciones. La ANDP podrá solicitar con antelación suficiente, las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan.

A tal efecto cualquier cambio o modificación a este respecto, exigirá la presentación previa por parte de la entidad de una petición razonada justificando la necesidad producida, su duración estimada y las previsiones y condiciones previstas para cubrir su objeto.

El órgano de contratación, a la vista de las necesidades producidas y del informe presentado, podrá autorizar o denegar dicha variación. La facultad de autorización o denegación a que se refiere el presente apartado podrá atribuirse, por el órgano de contratación, a la unidad gestora del contrato.

La entidad deberá garantizar la atención a las personas usuarias y familiares en distintos horarios, a lo largo de la semana y según la organización de la entidad, a través del personal técnico competente, quedando el horario de aquél supeditado a las necesidades del servicio contratado. Los cambios que se produzcan en el horario del personal y que puedan repercutir en la prestación del servicio y/o en el estricto cumplimiento de los pliegos deberán ser previamente comunicados y autorizados por la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

En ausencia de un determinado perfil, sus funciones deberán ser asumidas por el resto del equipo, en la medida que sea posible en virtud de la normativa de aplicación.

Las funciones a realizar por los distintos perfiles profesionales serán aquellas reflejadas en la legislación vigente y, en su defecto, por las direcciones de los servicios, de acuerdo a su capacidad profesional.

La dirección, supervisión y seguimiento estará a cargo de los responsables de la entidad disponiendo de los servicios profesionales propios, concertados o públicos, con los perfiles e intensidades recogidas en la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General. En aquellos casos en los que los servicios sean prestados desde el ámbito público, las condiciones y la intensidad del servicio serán determinadas por el Departamento responsable de los mismos.

10. MEDIOS MATERIALES EXIGIDOS

Con el fin de garantizar las mismas condiciones de calidad, habitabilidad e inclusión para las personas usuarias que ya están recibiendo el servicio, las condiciones de las distintas viviendas deberán ser las siguientes:

Lote 1	Piso Tutelado en Pamplona
---------------	---------------------------

- 1 Vivienda: Piso o vivienda unifamiliar con un mínimo de 360 metros cuadrados para 15 plazas en el término municipal de Pamplona o en los municipios colindantes de Barañáin, Burlada, Zizur, Orkoien, Ansoáin, Berriozar o Aranguren, que disponga de acceso a la red de transporte urbano comarcal.
- Habitaciones individuales para un mínimo del 50% de personas usuarias.
- 4 Baños completos comunes (1 de ellos adaptado).
- 1 vehículo, para el cumplimiento de las obligaciones de transporte que se establecen en el presente pliego.

Lote 2	Piso Tutelado en Tafalla
---------------	--------------------------

- 1 Vivienda unifamiliar no adosada con un mínimo de 330 metros cuadrados útiles para 11 plazas y un mínimo de 600 metros cuadrados de jardín y/o pavimento en el núcleo urbano de Tafalla.
- Las 11 plazas deben contar con habitación individual.
- 4 Baños completos comunes (1 de ellos adaptado).
- 1 trastero por cada habitación.
- 1 vehículo, para el cumplimiento de las obligaciones de transporte que se establecen en el presente pliego.

Lote 3	Piso Tutelado en Sangüesa
---------------	---------------------------

- 1 Vivienda unifamiliar no adosada con un mínimo de 290 metros cuadrados útiles para 12 plazas y un mínimo de 150 metros cuadrados de jardín y/o pavimento en el núcleo urbano de Sangüesa.
- Habitaciones individuales para un mínimo de 6 personas usuarias.
- 4 Baños completos comunes (1 de ellos adaptado).
- 1 vehículo, para el cumplimiento de las obligaciones de transporte que se establecen en el presente pliego.

ESPECIFICACIONES PARA LOS 3 LOTES

Las viviendas deben situarse en un entorno comunitario normalizado y accesible, que ofrezcan la infraestructura y equipamientos necesarios para la prestación de un servicio global a las personas a las que va dirigida, y que cumpla la normativa legal técnica, sanitaria y de seguridad vigente, así como los requisitos establecidos reglamentariamente en materia de accesibilidad.

Requisitos mínimos de cada vivienda

- Espacios destinados a: Cocina, Comedor y Despacho.
- Cada vivienda dispondrá de zonas de convivencia comunes con una superficie de al menos 3,5 m² por persona usuaria cada una.
- Ventilación e iluminación natural en todas las habitaciones.
- Iluminación y señalización de emergencia (mostrando recorridos y salidas de evacuación).
- Calefacción.
- Comunicación telefónica y acceso a Internet (red inalámbrica).
- Localización del servicio en un entorno que permita el acceso a recursos comunitarios y actividades de ocio y tiempo libre (centro de salud, instalaciones deportivas municipales, centro cívico, etc.) para favorecer el desarrollo personal, la integración social y la relación con la comunidad.
- Acceso a transporte público.

Equipamiento mínimo de cada vivienda

- Cocina: Electrodomésticos y menaje básicos.
- Comedor: Mesas y sillas.
- Habitaciones con cama y colchón adecuados en altura y longitud a las personas usuarias, mesilla, mesa de estudio, silla y armario con cerradura.
- Salas de convivencia comunes con sillas, ordenadores (mínimo 3), mesa de actividades, aparato de música, televisión y sofás/sillones suficientes para todos los residentes.
- Baños con equipamiento completo.
- Lencería general del recurso: Cortinas en todas las habitaciones, lencería de aseo y de baño, mantelería, etc. En la medida de lo posible, se individualizará la ropa de cama, con posibilidad de poder personalizar cada habitación.
- El mobiliario deberá ser el propio de una vivienda que permita crear un ambiente acogedor y normalizado (cuadros, espejos, plantas, elementos decorativos, color o papel pintado en paredes, etc.). Las habitaciones deberán estar decoradas de manera personalizada.

- Accesos accesibles y seguros (antideslizantes, anchos, bien iluminados) para permitir una cómoda movilidad y accesibilidad interna.
- Propiciar ambientes o espacios que propicien estar en grupo o tener conversaciones tranquilas, recibir visitas, estar solo, etc.

El mantenimiento de la vivienda y su mobiliario correrán a cargo de la entidad gestora de la misma y deben asegurarse unas óptimas condiciones de conservación. La ANDP podrá requerir a la entidad la colocación de elementos señalados anteriormente o la reparación o sustitución de las deficiencias detectadas en el equipamiento. Éstas deberán ser subsanadas en el plazo de 15 días. El incumplimiento de dicho requerimiento, podrá ser objeto de las sanciones contempladas en las condiciones administrativas.

11. DESIGNACIÓN DE PERSONAS USUARIAS

Corresponde a la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas determinar las personas que han de ocupar las plazas objeto de la gestión, comprometiéndose expresamente la entidad a aceptar a las personas usuarias designadas por la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas para ocupar las plazas objeto del contrato.

El ingreso de la persona usuaria propuesta, con envío del expediente al servicio, se realizará en un plazo no superior a 10 días desde la designación y comunicación al servicio, salvo causas que justifiquen la demora.

La cuantía que debe aportar cada persona usuaria de cada servicio será la señalada por la legislación vigente.

Los requisitos necesarios previos a la incorporación a los servicios serán los reflejados en la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General así como los que la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas estime oportunos.

La adquisición de la condición de persona usuaria de las plazas, así como la pérdida de la misma, se efectuará mediante resolución de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas. En el caso de ocupar transitoriamente una plaza, en la resolución de ingreso, la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas fijará la fecha de inicio y de finalización de dicho ingreso temporal.

11.1 Periodo de adaptación

Se considera período de adaptación de la persona usuaria al régimen propio del recurso asignado, el constituido por los 30 días naturales siguientes a su ingreso.

Durante dicho periodo, la ocupación de dicha plaza se realizará de acuerdo al plan de acogida establecido, pudiendo realizarse una ocupación parcial a lo largo de dicho periodo, si ello fuera necesario, para facilitar una adaptación satisfactoria.

Si durante dicho periodo se apreciaren circunstancias que impidan la atención de la persona usuaria en el servicio, éste deberá ponerlo en conocimiento de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas mediante informe justificativo.

Transcurrido el período de adaptación, la persona usuaria consolidará su derecho a la ocupación de la plaza y estará obligada a su ocupación completa en tanto esté vigente el contrato, permanezcan los requisitos que se acreditaron para su admisión, y no haya alcanzado la edad máxima de permanencia establecida en la legislación vigente para dicho servicio.

11.2 Altas, bajas, incidencias

La entidad gestora del servicio notificará por escrito a la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas las incidencias que se produzcan respecto de la incorporación de las personas usuarias al recurso asignado, así como las incidencias de las mismas.

Se considerará ausencia la no pernoctación en el servicio de las personas usuarias.

Del mismo modo se considerará ausencia la ocupación parcial no autorizada por la ANDP de la plaza en un servicio, entendida la ocupación parcial como la utilización simplemente para pernoctar.

- Ausencia inferior a 10 días consecutivos. Se notificará a la ANDP indicando la duración prevista en cuanto se tenga constancia de dicha previsión de ausencia. No requerirá informe motivado.

Se entiende por incidencias que requieren notificación dentro de los 3 días siguientes a que las mismas se produzcan las siguientes:

- Ausencia superior o igual a 10 días consecutivos. La ANDP podrá requerir un informe motivado del servicio. Ello con independencia de cuál sea la causa que la motive (ingreso en centro sanitario, permanencia en el domicilio familiar, vacaciones o por cualquier otra causa).
- Ausencia superior o igual a 10 días consecutivos sin causa justificada, que podrá dar lugar a la baja del servicio.
- Ausencia inferior a 60 días de la apertura efectiva del servicio a lo largo del año natural, consecutivos o alternos. La ANDP podrá requerir informe motivado de la causa de ausencia de la persona usuaria si es por vacaciones, permanencia en domicilio familiar u otras causas. Dicho periodo dará derecho a la reserva de plaza.
- La ausencia superior o igual a 60 días de la apertura efectiva del servicio a lo largo del año natural, consecutivos o alternos, podrá dar lugar a la baja definitiva del servicio. No obstante, la ANDP podrá autorizar una ausencia superior, previo informe motivado del servicio con las causas que concurren (ingresos hospitalarios u otras circunstancias familiares que se puedan alegar). Dicha autorización podrá estar supeditada a la ocupación temporal de la plaza por otra persona usuaria y al compromiso de que, durante la ocupación temporal de esa plaza, el titular de la vacante se compromete a no regresar al servicio. Ello a excepción de causas de fuerza mayor y se daría al caso el mismo tratamiento que a una demanda de ingreso temporal urgente.

Cuando las personas usuarias de los pisos precisen ser sometidas a intervenciones quirúrgicas o tratamientos especiales serán trasladadas a los centros sanitarios pertenecientes a la Red de Asistencia Hospitalaria correspondiente, con cargo al régimen de cobertura sanitaria de cada persona afectada.

Las incidencias que puedan suponer una propuesta de inicio de expediente sancionador deberán notificarse a la ANDP. En el caso de que la resolución dictada suponga la suspensión temporal o definitiva del servicio, la persona expulsada quedará exenta del pago de la tarifa en la cuantía proporcional al periodo de expulsión.

11.3 INGRESOS TEMPORALES EN LOS PISOS

En todos los casos de ausencia de la persona usuaria de una plaza de atención en piso tutelado, tras la valoración pertinente, la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, podrá ocupar la plaza vacante durante el tiempo que permanezca desocupada.

Si la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas ocupase cualquier plaza transitoriamente, se eximirá a la persona titular del pago de la tarifa durante el período que permanezca ocupada dicha plaza por otra persona. En este caso, será a la persona usuaria temporal a quien se le aplique la tarifa correspondiente.

12. EXPEDIENTE INDIVIDUAL Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Cada persona deberá contar con un expediente individual que recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención. La entidad quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes que estarán guardados en un lugar seguro respetando en todo momento la confidencialidad de la información.

Así mismo, la entidad y el personal encargado de ejecutar los programas y actividades guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del presente contrato, y específicamente no podrá dar información sobre las personas atendidas ni sobre las actividades realizadas a ninguna persona o entidad sin el permiso explícito de los responsables de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a las personas usuarias de la atención prevista en este Pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

13. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DE MEMORIA

Los servicios deberán disponer de un sistema de evaluación que se aplicará como mínimo una vez al año, que abarcará todos los aspectos comprendidos en el proyecto presentado y que se desarrollarán en la memoria anual que los recursos deberán presentar a la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, en soporte informático y papel, en la forma y plazo señalado en el pliego de condiciones económico administrativas.

A la hora de evaluar los servicios objeto de este contrato se tendrán en cuenta los indicadores de evaluación que establezca la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

La memoria será presentada de forma que facilite la comprobación del cumplimiento de las bases exigidas en los pliegos técnicos y administrativos y del Proyecto Técnico contratado.

Asimismo la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas establecerá los indicadores a recabar periódicamente para facilitar el seguimiento del recurso.

BASES PARA LA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO TÉCNICO

La Entidad deberá presentar un Proyecto Técnico de acuerdo al siguiente formato:

- Documento en papel y soporte informático (CD o memoria USB) que no supere las 150 páginas numeradas. Tamaño DIN A4 impresión a dos caras (75 folios).
- Tipo de letra: Arial o similar con tamaño mínimo 11 e interlineado sencillo. Los gráficos podrán tener un tamaño de letra inferior no menor de 10 y no podrán ocupar la totalidad de la página.
- Se evitará la utilización de elementos que dificulten la lectura del proyecto presentado (cuadros o imágenes con textos con tamaño casi ilegibles, imágenes en segundo plano con ilustraciones, identificación de la empresa, etc.)
- La entidad se compromete a describir en su propuesta técnica los distintos programas y protocolos establecidos en este pliego, los cuales se llevarán a cabo con la intensidad mínima recogida en la cartera de servicios sociales de ámbito general. Asimismo, para cada una de las áreas de funcionamiento establecidas en el pliego, la entidad diseñará una guía que estructure globalmente el proceso de intervención con actividades individuales y grupales dentro de los programas propuestos, modo en que serán organizadas y ejecutadas.