

CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR
EL CONCIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ATENCIÓN RESIDENCIAL MEDIANTE LA GESTIÓN INTEGRAL
DE LA RESIDENCIA ALAIZ DE BIURRUN

INDICE

1. FUNDAMENTACIÓN	1
2. OBJETO DE LA PRESENTE LICITACIÓN	2
3. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ATENCIÓN	2
4. OBJETIVOS DEL SERVICIO.....	3
4.1. Objetivo general:	
4.2. Objetivos específicos	
5. PERSONAS USUARIAS	4
6. ACCESO Y ADMISIÓN	4
6.1. Designación de personas usuarias:	
6.2. Altas y Bajas, Incidencias:	
7. METODOLOGIA DE TRABAJO	5
7.1. Trabajo interdisciplinar	
7.2. Plan de Atención Individualizada (PAI)	
7.3. Instrumentos validados	
7.4. Programas	
7.5. Coordinación con servicios y recursos comunitarios	
7.6. Documentación y registro de la información	
7.6.1. Protocolos	
7.6.2. Registros	
7.6.3. Documentos y protocolos	
8. GESTIÓN DE ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO	7
8.1. Plan General de Intervención	
8.2. Servicios de atención residencial	
8.3. Áreas y programas de intervención	
8.4. Ámbitos de intervención	
8.4.1. Ámbito Asistencial	
8.4.2. Ámbito social	
9. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.....	11
9.1. Formación del personal	
10. GESTIÓN EN RELACIÓN A LA PERSONA USUARIA.....	11
10.1. Plan de acogida	
10.2. Plan de atención individualizado	
10.3. Plan para la despedida de la persona usuaria	
11. EXPEDIENTE INDIVIDUAL Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	12
12. PERSONAL Y FUNCIONES	13
12.1. Equipo Técnico. Figuras profesionales	
12.2. Resto de personal	
12.3. Organización del personal	

1. FUNDAMENTACIÓN

Es competencia y responsabilidad del Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra promover acciones para conseguir el bienestar social de la población, en especial de sus miembros más desfavorecidos, activando los dispositivos adecuados para dar respuesta eficiente a sus necesidades.

Uno de los colectivos que padecen con mayor intensidad los efectos de las desigualdades sociales es el de las personas en situación de exclusión social. Este fenómeno se caracteriza por la desvinculación, por la pérdida de participación en los elementos que conforman la vida social mayoritaria de la ciudadanía.

La exclusión social se genera y manifiesta de manera progresiva. Cuando quienes la padecen presentan carencias en la mayor parte de las variables que conforman la exclusión (económica, laboral, residencial, sanitaria....) aparece la ruptura de los vínculos familiares y sociales, de desarraigo y desafiliación social. Se configura así el grupo de “las personas sin hogar” que, en tanto sus capacidades cubren sus necesidades de autovalimiento, “malviven” en medio abierto; cuando su proceso de deterioro se agrava y no puede ser tratado en el entorno familiar, debe ser la Administración quien las atienda proporcionándoles la atención integral en medio residencial.

A tal fin la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, en su artículo 20, al enunciar el contenido mínimo de la Cartera de Servicios Sociales, señala en su punto g) como prestación que deberá tener carácter de garantizada, el acceso a una plaza residencial permanente o temporal a las personas que no pueden continuar en su domicilio por su situación de dependencia, grave conflicto familiar o ausencia de soporte familiar adecuado.

En cumplimiento de lo previsto en la citada Ley, el Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio que aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General de Navarra incluye en su anexo el Servicio de Atención Residencial para personas con una edad comprendida entre 18 y 65 años en situación de extrema necesidad y desprotección social.

La normativa, anteriormente citada establece la obligación de que los poderes públicos dispongan de unos recursos que garanticen que los servicios que se presten a las personas en situación de exclusión social cuenten con las condiciones óptimas para asegurar la autonomía, la dignidad y la calidad de estas personas. Así mismo, deben garantizar la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal, regulando y contemplando todo aquello

relacionado con la prevención, cuidados personales, educación, orientación, integración social, laboral y comunitaria.

2. OBJETO DE LA PRESENTE LICITACIÓN

El objeto de este concierto es establecer las condiciones técnicas mínimas reguladoras del concierto que tiene por objeto la gestión del Servicio de Atención Residencial para personas en situación de extrema necesidad y desprotección social.

El Servicio de Atención residencial, según la Cartera de Servicios de Navarra es un servicio prestado en establecimiento residencial que ofrece atención integral a las necesidades básicas para mantener o mejorar la autonomía personal y facilitar la integración y participación social en el medio.

La atención en dicho servicio 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.

El Servicio se realizará en la Residencia ALAIZ situada en la localidad de Biurrun, propiedad del Gobierno de Navarra. Se encuentra totalmente equipada y en funcionamiento. Su capacidad máxima es de 16 plazas, para atender a personas de ambos sexos.

3. 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. 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 sociales, 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 que se centran en la elección, la opinión, las capacidades y el círculo de apoyo y relaciones de la persona.

h) Coordinación y cooperación con la Dirección General de Inclusión y Protección Social: Compromiso en aportar los datos e informes que se soliciten con carácter periódico o puntual.

i) Calidad: La Dirección General de Inclusión y Protección Social 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) Ética en la atención a las personas usuarias y sus familias, profesional y organizacional.

k) Promoción del voluntariado: Los servicios promoverán la colaboración solidaria de la ciudadanía a través de la participación de las organizaciones de voluntariado siempre que su función no suponga la sustitución de los servicios profesionales necesarios.

4. OBJETIVOS DEL SERVICIO

Los objetivos que deberá llevar a cabo el Servicio de Atención Residencial son los siguientes:

4.1. Objetivo general:

Proporcionar a las personas residentes un estado integral de bienestar compensatorio de las carencias que constituyen su situación de exclusión, estableciendo las condiciones que favorezcan la autonomía de la persona y los procesos de cambio, tanto a nivel personal como colectivo.

4.2. Objetivos específicos

- Fomentar el desarrollo personal e integral, autonomía personal y calidad de vida de las personas que residen en el Centro, a través de actividades dirigidas específicamente a mejorar sus conocimientos, habilidades y actitudes relativas a la comunicación, expresión, control y manejo de las emociones, competencia social, desempeño de tareas cotidianas en la toma de decisiones, salud, higiene y seguridad,...en clave de integración social

- Potenciar los recursos humanos y las capacidades necesarias, movilizados en los planes personalizados para favorecer los procesos de cambio.
- Establecer las condiciones que ayuden a mejorar la convivencia y la posibilidad de integración social.
- Fomentar la participación de las personas que residen en la comunidad en el ámbito de la formación, el ocio y el tiempo libre.

5. PERSONAS USUARIAS

Las personas que accedan a este servicio deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Tener entre 18 y 65 años y encontrarse en situación de extrema necesidad y desprotección social
- Que su situación requiera de una protección integral y que ésta no pueda ser atendida por la red asistencial dirigida a otros colectivos específicos (tercera edad, personas con enfermedad mental y personas con discapacidad)
- Deben poseer cierta autonomía, aptitudes para tolerar actividad ocupacional y actitud adecuada para una convivencia grupal.
- No deben presentar indicadores de consumo activo de tóxicos.
- Deben tener reconocida la acreditación de persona con grave conflicto familiar y/o ausencia de soporte familiar adecuado según baremo establecido por la Orden Foral 197/2018, de 15 de junio, del Consejero de Derechos Sociales.

6. ACCESO Y ADMISIÓN

6.1. Designación de personas usuarias:

El ingreso de las personas en la residencia se realizará exclusivamente por derivación de la Dirección General de Inclusión y Protección Social, previa valoración y emisión del reconocimiento que acredite que su situación puede ser tratada adecuadamente desde el recurso y teniendo en cuenta el nivel de ocupación de éste.

La adquisición de la condición de persona usuaria de las plazas, así como la pérdida de la misma, se efectuará mediante resolución de la Dirección General de Inclusión y Protección Social.

6.2. Altas y Bajas, Incidencias:

Las personas responsables del centro, notificarán por escrito a la Dirección General de Inclusión y Protección Social las incidencias que se produzcan respecto de la incorporación de las personas usuarias al recurso asignado, así como las bajas de las mismas, dentro de los tres días siguientes a que las mismas se produzcan.

En este sentido se considerarán incidencias, entre otras, las ausencias superiores a diez días naturales producidas en el Centro, bien sea por ingresos en centros sanitarios, permanencias en el domicilio familiar, vacaciones o por cualquier otra causa.

En tal caso la notificación de la ausencia se realizará mediante informe motivado y previsión de la fecha de incorporación, si ha lugar. Tras la valoración pertinente, la Dirección General de Inclusión y Protección Social, podrá ocupar la plaza libre durante el tiempo que permanezca desocupada la misma.

Si la Dirección General de Inclusión y Protección Social ocupase la 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.

Cuando las personas ingresadas 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.

La ausencia de la persona usuaria por ingresos en centros sanitarios o por períodos de vacaciones, considerados éstos últimos como sesenta días naturales máximo en cada año natural, dará derecho a la reserva de plaza, pero durante estos períodos, a partir del undécimo día natural, la Dirección General de Inclusión y Protección Social abonará solamente en concepto de “plaza vacante” la cantidad que por ello corresponda.

El Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social supervisará el funcionamiento de la residencia y la evolución individual de las personas usuarias, para lo cual se establecerá un sistema de reuniones de coordinación técnica con una periodicidad trimestral.

Las bajas en la residencia deberán ser, así mismo, autorizadas por el Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social.

7. METODOLOGIA DE TRABAJO

7.1. Trabajo interdisciplinar:

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

7.2. Plan de Atención Individualizada (PAI)

Consiste en el conjunto de medidas, recursos y acciones, elaborado por el equipo interdisciplinar, con la participación de la persona usuaria, 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, por medio de un/una profesional de referencia como canal de información continua, y

coordinación entre las y los profesionales y el centro. 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.

7.3. 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 en situación de exclusión social

7.4. Programas:

Los servicios dispondrán de unos programas 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, talleres...). 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

7.5. Coordinación con servicios y recursos comunitarios

Acción o conjunto de acciones con el fin de promover y favorecer la integración, participación e interrelación entre la comunidad y las y los residentes.

7.6. Documentación y registro de la información.

7.6.1. 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 la totalidad de las y 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, incluirán la 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.

7.6.2. Registros

Son elementos básicos de la actuación, permiten traspasar información entre 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.

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.

7.6.3. Documentos y protocolos

Para el desarrollo del programa de atención residencial, la entidad adjudicataria deberá disponer al menos de la siguiente documentación y protocolos. Una copia de dichos documentos será remitida a la Entidad Pública.

Todos los documentos y protocolos serán conocidos por todo el personal del programa de atención Residencial.

- Plan General de intervención / Proyecto educativo
- Programación de actividades
- Protocolo de acogida
- Reglamento de régimen interno
- Protocolo de actuación ante agresiones a compañeros y compañeras y/o a profesionales
- Protocolo para la gestión de quejas y sugerencias

8. GESTIÓN DE ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO.

8.1. Plan General de Intervención

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 Centro Residencial. Se concretará en programaciones anuales que serán objeto de revisión y evaluación, plasmándose sus conclusiones en la memoria anual y en el que deben enmarcarse, entre otras cuestiones, tanto los diferentes servicios prestados como los programas de intervención que desarrolla. Constará entre otros de los siguientes apartados:

- Fundamentación teórica sobre el modelo de atención a las personas residentes propuesto para el proyecto.

- Objetivos generales y operativos.
- Plan general de funcionamiento.
- Metodología.
- Herramientas informáticas para la gestión de la información.
- Evaluación: resultados, índice de participación, registro de opinión de personas usuarias, de familiares y del personal. Recogida de quejas, sugerencias y acciones de mejora.

8.2. Servicios de atención residencial;

- Alojamiento: En este concepto se contemplará y garantizará la atención a todas las personas usuarias, en un lugar que reúna las condiciones de habitabilidad, limpieza y dignidad suficientes, con zonas privadas y comunes, y con un nivel de bienestar normalizado
- Manutención: Se garantizará la suficiente alimentación a todas las personas usuarias en base a una dieta equilibrada, variada y que reúna las prescripciones facultativas pertinentes, en su caso
- Limpieza: Se garantizará el orden, limpieza y desinfección de los distintos espacios comunes e individuales, mobiliario y demás equipamiento de la residencia.
- Lavandería: Arreglo, lavado, secado planchado clasificación y distribución de la ropa de las personas usuarias y lencería del centro, así como el mantenimiento menor de la ropa personal (pequeños arreglos, etc.)
- Mantenimiento del Centro: Inspección del estado de las instalaciones y máquinas, conservación de las mismas: calderas, ascensor, lavandería, fontanería, instalaciones eléctricas, jardinería, albañilería, pintura, carpintería, etc.
- Transporte: Se garantizará que todas las personas usuarias puedan acudir a los programas ocupacionales y de ocio, así como a todas las salidas de carácter personal que necesiten (gestiones varias, sanitarias, etc.)
- Seguridad: Incluye la elaboración de programas y protocolos que garanticen la autoprotección, las situaciones de emergencia y evacuación de todas las personas que estén en el centro así como de las instalaciones. Para ello será necesaria la formación teórico-práctica del personal y personas usuarias, con

realización de simulacro anual, responsables de la ejecución, control de acceso a zonas de riesgo, sistemas de seguridad, seguimiento de equipos técnicos.

8.3. Áreas y programas de intervención

La programación general del centro se debe fundamentar en al menos las siguientes áreas de intervención. Todas ellas se desarrollarán de manera integral y estructuradas en el Programa Educativo Individual:

- a) Área personal y residencial:
- b) Área familiar y social:
- c) Área psicológica
- d) Área formativo laboral
- e) Área de salud
- f) Área de ocio y tiempo libre

8.4. Ámbitos de intervención

Todos los programas de todas las áreas, se desarrollarán alineados y en coherencia con la fundamentación del proyecto. Todos ellos tendrán alguna relación con algunas de las dimensiones de calidad de vida: bienestar físico, material, autodeterminación y desarrollo personal, relaciones interpersonales, bienestar emocional, inclusión social y derechos. Se valorará la concreción de los programas en la aplicación práctica a las personas usuarias. Y recogerán al menos los siguientes apartados:

8.4.1. Ámbito Asistencial: incluye las actividades para proporcionar a cada persona usuaria la cobertura de las actividades relativas al cuidado personal, comunicación, desplazamiento, control y protección, que de manera total o parcial no pueda realizar por sí mismo:

- **Ropa y elementos de higiene personal:** Se garantizará que todas las personas usuarias dispongan de los complementos necesarios para el vestido de camas y aseo personal. Se velará para que las personas usuarias dispongan de la ropa necesaria (exterior e interior) ayudándoles en su mantenimiento y acompañándoles a las compras
 - Asimismo se controlará que los usuarios dispongan de artículos de aseo e higiene personal invitando a las reposiciones que sean necesarias.
 - Se atenderá de manera personalizada el correcto aseo, higiene personal (ducha) atendiendo especialmente al cuidado de aquellas zonas corporales que son susceptibles de cuidado especial (uñas, oídos, dientes, etc.).
- **Alimentación.**

- **Protección y salvaguarda de la integridad personal de las personas usuarias.**
- **Apoyo en tratamientos y programas individuales. Acompañamiento a actividades de gestión personal (bancos, médicos, compras, etc.).**

No se debe olvidar que todo el proceso a intervenir con la persona usuaria se orienta a la adquisición de habilidades personales por lo que conllevan un componente educativo al margen de lo meramente asistencial.

8.4.2. Ámbito social:

Se refiere fundamentalmente a las actividades para la promoción, prevención y mantenimiento de la autonomía personal de cada persona residente con objeto de proporcionarle la mejor calidad de vida desde el punto de vista social:

- **Atención en terapia ocupacional:** dirigida a paliar la amenaza que supone la interrupción de la ocupación. Para ello la entidad adjudicataria garantizará a las y los residentes la asistencia a Centros Ocupacionales en los que se realicen actividades manuales -educativas que fomenten la creatividad y la autoestima de las personas usuarias y sean un estímulo en su proceso de Integración Social. Este apartado debe ser recogido también en el aspecto económico con una gratificación de 100 euros/persona usuaria/mes denominándolo “Gratificación económica por asistencia a actividades ocupacionales”, para todas las personas que así lo realicen.
- **Formación personal y social:** se favorecerá la adquisición de habilidades sociales, tales como habilidades de comunicación interpersonal, expresión, de adquisición de responsabilidades, relacionales, de normas de conducta y comportamiento, de respeto, de solidaridad y de otros valores.
Se proporcionarán los medios para elevar el nivel cultural y la formación personal, orientada en lo que se pueda a la Incorporación Socio-laboral de todas las personas usuarias.
- **Control y seguimiento social:** Incluye tanto atención individual como comunitaria. Se elaborarán Programas Individuales en los que se plasmen la evolución y valoración en todas las áreas: personal, sanitaria, relacional, familiar, laboral y de actividades.
Se realizará el seguimiento y control de los mismos, así como su posterior evaluación y puesta al día.
- **Atención psicológica:** procurará potenciar al máximo la capacidad de aprendizaje de las personas residentes teniendo en cuenta sus peculiaridades, capacidades y necesidades educativas especiales.
- **Ocio y tiempo libre:** Se potenciarán actividades gratificantes dentro y fuera del propio Centro orientadas a ocupar el tiempo libre y al fomento

del esparcimiento y las relaciones grupales (excursiones, campeonatos, asistencia a espectáculos como fútbol, cine etc.)

- o Se elaborará un Programa en el que se incluyan las actividades a realizar, calendario de las mismas etc.
- o En período vacacional se impulsarán salidas y estancias en Programas elaborados por Asociaciones o entidades ajenas al Centro

9. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

9.1. Formación del personal

- Plan de formación inicial al personal en la tipología de personas usuarias y en la dinámica del servicio, que deberá tener un mínimo de 8 horas de duración.
- 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, por medio de un plan de formación anual por categorías y un análisis de necesidades.
- Establecimiento de medidas que favorezcan la estabilidad de la plantilla.

10. GESTIÓN EN RELACIÓN A LA PERSONA USUARIA

10.1. Plan de acogida

El objetivo principal es la información, acogida y adaptación del entorno a las características personales, sociales y familiares de la persona en situación de exclusión social, así como la ayuda a la integración de la misma en la dinámica habitual del centro. Comprende el primer mes a partir de la fecha de entrada en el centro

10.2. Plan de Atención Individualizado (PAI)

El Servicio de atención residencial y de centro de día atenderá de manera integral las distintas necesidades de la persona. Esta atención integral se abordará mediante el Plan de Atención Individualizado. (PAI).

El PAI concreta el proyecto de atención adecuado a cada persona. Es un instrumento que recoge: cómo es la persona usuaria (valoración integral), qué objetivos se pretenden conseguir, 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 servicio 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 señaladas en el apartado 8.3 del presente pliego.
- 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 las y los profesionales en la historia personal de cada persona usuaria.
- Evaluación. Elaboración de informes. Se actualizará y documentará al menos semestralmente o cuando se detecten cambios significativos por las y los profesionales.

10.3. Plan para la despedida de la persona usuaria

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.

11. 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 y rehabilitación. La adjudicataria 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 adjudicataria 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 concierto, 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 del Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social y sin el consentimiento de la persona usuaria.

La entidad adjudicataria 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, teniendo la obligación de no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. La entidad adjudicataria se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 994/99, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de

medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, y a formar e informar en las obligaciones que de tales normas dimanen.

12. PERSONAL Y FUNCIONES

El carácter socio-asistencial-educativo del servicio de atención residencial exige ser atendido por figuras profesionales de formación, experiencia y cualificación diversificadas.

El instrumento educativo más eficaz para tratar a las personas de las características descritas es la relación interpersonal. De ahí la importancia de que las y los profesionales que integren el servicio posean: la madurez personal y estabilidad afectiva suficientes para establecer un trato personal adecuado y equilibrado; formación profesional en el ámbito de las disciplinas educativo-psico-sociales, reforzada por la experiencia y un amplio repertorio de destrezas, técnicas y tácticas para el manejo educativo/reeducativo de las actividades de la vida cotidiana y la modificación de conductas. Para asegurar la necesaria coherencia y cohesión en la práctica educativa, la entidad adjudicataria del servicio deberá apoyar a las y los profesionales que lo desarrollen aplicando fórmulas de supervisión, coordinación, evaluación continuada y formación permanente.

La cuantificación del personal que atenderá directamente el servicio vendrá determinada por las funciones que éste exige: coordinación, educación (atención integral: acompañamiento social, atención sanitaria, apoyos asistenciales, organización del ocio y tiempo libre...), mediación familiar, manutención, limpieza, actividad ocupacional, atención psicológica, gestoría/contabilidad, transporte, promoción de la participación en actividades comunitarias, etc. Las funciones de carácter instrumental o propiamente asistencial (alimentación/catering, limpieza, mantenimiento del edificio, laborterapia, contabilidad etc.) podrán ser ejecutadas de manera indirecta por medio de la subcontratación de entidades especializadas, sin que ello suponga disminución de la calidad exigida, no interfiera en el tratamiento individualizado a cada residente, ni obstaculice el establecimiento de figuras referenciales permanentes que debe cimentar la relación profesional/educativa.

A la hora de establecer el personal necesario para llevar a cabo una perfecta atención y seguimiento de las personas adultas residenciadas, se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

- El equipo técnico estará constituido por un número de profesionales suficiente para garantizar el funcionamiento del recurso. Deberá recoger entre sus miembros a las siguientes figuras profesionales:
 - o Psicóloga/o
 - o Trabajador/a Social
 - o Educador/a Social
 - o Cuidador/a

- Las funciones a realizar por los distintos perfiles profesionales serán aquellas reflejadas en la legislación vigente y que se recogen en este apartado.
- Habrá presencia de dos figuras durante las 24 horas del día:
 - o Turno de mañana y tarde: Educador/a y Cuidador/a
 - o Turno de noche: dos Cuidadores/as
- Una de las personas contratadas deberá ser quien canalice la información necesaria al Equipo Técnico. Esta labor exige la figura de una **coordinadora**, que podrá cubrir uno de los turnos de trabajo, preferentemente el de mañana, si bien al menos mensualmente dedicará un turno de tarde para el contacto directo con las personas residenciadas.

Y desempeñará las siguientes **funciones**:

- ✓ Coordinación con el exterior, con especial atención a la información puntual al Servicio de Atención Primaria y Atención a las Minorías.
- ✓ Preparar y dinamizar las reuniones del Equipo Educativo y del resto de profesionales para un correcto funcionamiento del programa.
- ✓ Establecer las reuniones necesarias (con una periodicidad mensual) con el resto de profesionales para abordar cuestiones organizativas y de seguimiento de los casos.
- ✓ Conocer todos y cada uno de los expedientes.
- ✓ Colaborar con cada una de las educadoras en el seguimiento y evaluación de los Programas Individuales.
- ✓ Llevará un control exacto del calendario de vacaciones y corretornos de todo el personal.
- ✓ Seguimiento del plan de limpieza y alimentación.
- ✓ Control del presupuesto en coordinación con las educadoras.
- ✓ Mantenimiento de la estructura y reposición en coordinación con las educadoras.

12.1. Equipo Técnico. Figuras profesionales:

- Psicólogo/a: con licenciatura en Psicología y con una presencia de 3 horas/semana. Acreditará una experiencia profesional en el ámbito de la incorporación social de, al menos un año. Además de su presencia en consulta, se garantizarán talleres grupales a desarrollar en el propio centro residencial.

Teniendo entre sus funciones las siguientes:

- ✓ Realizar una valoración psicológica de las nuevas personas usuarias a la hora de su ingreso.

- ✓ Potenciar al máximo la capacidad de aprendizaje de las personas residentes teniendo en cuenta sus peculiaridades, capacidades y necesidades educativas especiales.
 - ✓ Ofrecer asesoramiento, apoyo y pautas de actuación al equipo de profesionales que intervienen con las personas residentes.
- **Trabajador/a Social.** Con diplomatura o grado en Trabajo Social y una presencia mínima de media jornada.
Acreditará una experiencia profesional en el ámbito de la incorporación social de, al menos un año.

Dinamizará las cuestiones externas al Centro y colaborará con el Coordinador o Coordinadora en las labores propias del seguimiento y acompañamiento, contando entre sus funciones las siguientes:

- ✓ Colaborar en la elaboración del Programa Individual.
 - ✓ Preparar y dinamizar las reuniones del Equipo Educativo y del resto de profesionales para un correcto funcionamiento del programa
 - ✓ Supervisar y coordinar la actuación de los educadores o educadoras asegurando la coherencia de planteamientos de acuerdo con el Programa Individual.
 - ✓ Conocer todos y cada uno de los expedientes.
 - ✓ Conocer los informe sociales, psicológicos, médicos, etc.
 - ✓ Evaluar el Programa Individual y aportar las modificaciones necesarias, tanto para la mejora del Programa Individual como para la mejora del Programa de Seguimiento.
 - ✓ Control y seguimiento de las cuentas bancarias y bienes inmuebles de las personas residenciadas.
 - ✓ Coordinación con el exterior, con especial atención a la información puntual al Servicio de Atención Primaria y Atención a las Minorías.
 - ✓ Potenciará, coordinará y establecerá las relaciones familiares de las personas usuarias con sus familias.
 - ✓ Iniciará los procesos de incapacitación judiciales y laborales necesarios.
 - ✓ Elaborará, en colaboración con el Coordinador o Coordinadoras, los Programas de Ocio y Tiempo Libre.
- **Educador/a:** Educadores/as Sociales, con diplomatura o grado en Educación Social o habilitados/as por su colegio profesional, y acreditar una experiencia profesional en el ámbito de la incorporación social de, al menos un año, o Técnico Superior en Integración Social, (estos deberán acreditar una

experiencia profesional en el ámbito de la incorporación social de, al menos, tres años). Esta titulación específica podrá suplirse con otra del mismo grado que se complemente con al menos cinco años de experiencia acreditada en el desempeño de funciones de intervención social relacionadas con la lucha contra la exclusión social.

Su presencia será obligatoria en los turnos de mañana y de tarde.

Ejercerá las siguientes **funciones**:

- ✓ Colaborar en la elaboración del Programa Individual.
- ✓ Conocer los expedientes e informes necesarios de las personas usuarias.
- ✓ Conocer el Programa Individual.
- ✓ Transmitir la información y marcar pautas de actuación a las compañeras para garantizar la coherencia.
- ✓ Dinamización y orientación en actividades de ocio.
- ✓ Acompañar a las personas residenciadas a consultas médicas, etc.
- ✓ Coordinación con los Centros de Salud Mental o Centros sanitarios.
- ✓ Supervisar el correcto estado de la ropa y adecuación de ésta, responsabilizándose de su compra, previa consulta al Equipo Técnico.
- ✓ Organizar y supervisar el aseo e higiene de las personas atendidas, así como ayudar en el aseo de aquellas que no tienen hábitos de limpieza.
- ✓ Desayunar, comer, merendar y cenar con ellas.
- ✓ Organizar las tareas del hogar que por turnos les corresponda.
- ✓ Elaboración de menús, en colaboración con la persona ayudante de hogar.
- ✓ Control de la ropa y demás enseres de la Casa de Acogida.
- ✓ Cumplimentar los sistemas de registro que se establezcan.
- ✓ Asistir a las reuniones programadas por el Equipo Técnico.
- ✓ Evaluar el Programa de Seguimiento, y proponer las medidas necesarias para su mejor desarrollo.

- **Cuidador/a:** Este perfil no requiere de titulación específica. Estará en posesión del Graduado escolar o equivalente.
Acreditará una experiencia profesional en el ámbito de la incorporación social de, al menos un año.

Su principal **función** consiste en colaborar con el Educador/a en el control permanente de las personas residenciadas ejerciendo además las siguientes **funciones**:

- ✓ Comunicar al Educador/a las incidencias que considere pertinentes.
- ✓ Acompañar a las personas residentes en los programas de ocio y salidas al exterior.
- ✓ Ayudar a las personas usuarias en las actividades de higiene y aseo, supervisar el correcto estado de las pertenencias individuales.

- ✓ Controlar el grado de ejecución de las actividades programadas.
- ✓ Cumplimentar los sistemas de registro que se establezcan

12.2. Resto de personal:

- **Ayudante de hogar:** Lo equivalente a una persona contratada a media jornada.

Se encargará de la limpieza de la Residencia, cuidado de la ropa, reposición y distribución de suministros en coordinación con los educadores/as y/o cuidadores/as. Su responsabilidad no excluye la colaboración de las personas residenciadas en estas tareas, que ha de ser promovido de acuerdo con las características de cada una de ellas.

- Las **labores administrativas de gestión y dirección** serán competencia directa de la Entidad adjudicataria, cuyo gasto quedará contemplado en el presupuesto de gastos fijos de la estructura de la Entidad, no pudiendo exceder la imputación lo correspondiente al 15% de la retribución de la persona responsable de la Dirección y el 15% de la personas responsable de la administración.

12.3. Organización del personal

- Por lo tanto a la vista de lo anterior la configuración del Equipo técnico necesario para desarrollar las actividades necesarias sería la siguiente:
 - o Psicólogo/a (3h/semana)
 - o Trabajador/a Social a ½ de jornada
 - o El nº suficiente de Educadores/as y cuidadores/as para atender el Servicio de acuerdo a lo establecido en este apartado
 - o Como apoyo instrumental se cuenta con la figura del Ayudante de hogar a media jornada.
- El Servicio debe garantizar una apertura de las 24 horas del día, todos los días del año, por lo que el personal a destinar en cada momento vendrá demandado por la intensidad de la actividad a realizar. En todo momento deberá existir personal disponible/localizable para reforzar al presencial de manera inmediata en el tratamiento de situaciones de emergencia de cualquier tipo que puedan producirse
- Aun cuando el servicio de atención residencial supone la convivencia de un grupo de personas, el tratamiento que éstas reciban debe limitar el sentido gregario, dosificando convenientemente espacios de tratamiento grupal con la atención individualizada que garantice la privacidad y el respeto a los derechos personales de las personas residenciadas.
- La Entidad adjudicataria garantizará a su cargo la formación y reciclaje de sus profesionales en los temas que afecten a la actividad desarrollada, con un mínimo anual de 20 horas/profesional.

- La persona que ostente la figura de coordinación garantizará que mensualmente se lleven a cabo reuniones de equipo para abordar cuestiones no solo organizativas sino también de seguimiento de casos. El orden del día de dichas reuniones se conocerá con anterioridad a las reuniones y se garantizará la que el personal trabajador de la residencia pueda plantear temas a abordar en las mismas.
- Serán por cuenta de la Entidad adjudicataria todos los gastos derivados de la relación laboral con sus trabajadores y trabajadoras: salarios, seguros sociales, seguros complementarios, dietas, formación, etc.