**ANEXO. II**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA GESTION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASISTENCIA Y SERVICIOS SOCIALES PARA PERSONAS MAYORES EN LOS PISOS TUTELADOS DE TORREMOCHA**

**(CACERES)**

Atención a la salud, entendida ésta en sus componentes biológico, psicológico y social, mediante una actuación programada que incluirá: la valoración individualizada del estado de salud de cada persona usuaria del servicio al ingreso en el centro, una programación de la intervención individualizada y la evaluación y seguimiento de cada caso concreto.

* Estimulación de las capacidades bio-psico-sociales, en base a pautas establecidas en la programación individualizada: actividades de rehabilitación y estimulación física, cognitiva, relacional, terapia ocupacional, fisioterapia, etc.
* Dinamización socio-cultural, que estimule las capacidades creativas y de relación.
* Asistencia Social.

La atención residencial será continuada y permanente durante todos los días del año y las 24 horas del día.

Cada persona usuaria contará con un expediente individual donde consten como mínimo los siguientes datos:

* Datos de identificación (nombre y apellidos, DNI, lugar y fecha de nacimiento etc.)
* Datos de los familiares, tutor o representante legal, teléfonos de contacto, etc. Fecha y motivos de ingreso.
* Historia clínica y, en su caso, psicológica, especificando visitas facultativas efectuadas con nombre y cargo de quien realice el reconocimiento, fecha, motivo, diagnóstico, tratamiento y otras indicaciones.
* Historia social, recogiendo los contactos de la persona usuaria con familiares (motivo, frecuencia y reacción ante los mismos), los contactos mantenidos por los responsables de la residencia con familiares, tutores o responsables legales (frecuencia y objeto de los mismos), así como las observaciones sobre la convivencia de la persona usuaria en el centro.

Asimismo, en el expediente individual de ingreso se contendrá una copia del documento contractual de ingreso. Este recogerá el consentimiento de la persona para su ingreso, o en su caso el de su representante legal, así como la aceptación de la normativa de régimen interior del Centro, igualmente el documento especificará los ingresos en su caso del usuario, la tarifa que le corresponde según su condición de válido, la forma y plazo de cobro, de acuerdo con lo determinado en la Ordenanza Municipal reguladora de la Tasa.

Del mismo modo, el documento contractual deberá contener los siguientes

Anexos, firmados por la persona usuaria:

**Recursos Humanos:**

En el Piso Tutelado de Torremocha, a cargo del adjudicatario, prestarán sus servicios el personal necesario según el número de residentes y necesidades del servicio.

**CLAUSULA 3ª.-LUGAR DE PRESTACION DE LOS SERVICIOS.**

Los Servicios descritos en la Cláusula 2ª, se prestarán en su integridad en los Pisos Tutelados de Torremocha.

**CLAUSULA 4ª.- ELEMENTOS MATERIALES.- MEDIOS APORTADOS POR EL AYUNTAMIENTO.**

Para la prestación del servicio público objeto del presente contrato, el concesionario se servirá de los bienes adscritos al Servicio Público que consten en el Inventario conformado por el Ayuntamiento y el Adjudicatario, a la formalización del contrato de gestión.

El adjudicatario se obliga asimismo a devolver, una vez finalizada la vigencia a concesión, al Ayuntamiento tanto los bienes cedidos en uso como aquellos adquiridos por el adjudicatario para el centro dentro del precio del contrato, en su estado primitivo, los deteriorados por el uso el adjudicatario deberá reponerlos.

**CLAUSULA 5ª.- UNIFORMIDAD DEL PERSONAL.-**

El personal que preste sus servicios en el Centro vendrá obligado a ir formado, las prendas de uniformidad serán por cuenta del adjudicatario.

**CLAUSULA 6ª.- ASPECTO DEL PERSONAL.-**

El personal que, por cuenta del adjudicatario, preste sus servicios en el Centro, presentará un aspecto limpio y aseado, debiendo estar sus prendas de uniformidad perfectamente y planchadas.

**CLAUSULA 7ª.- TRASLADO DE BENEFICIARIOS**

El adjudicatario vendrá obligado a trasladar a los beneficiarios internos, cuyo estado no se lo permita, al Centro Médico del Municipio para acudir a sus citas médicas o cualquier otra obligación ineludible de los mismos. Siempre que no se trate de casos urgentes se establecerá por la Dirección del Centro un horario para realizar estos traslados.

Cuando los residentes deban trasladarse a un Centro Hospitalario para una consulta externa, y no tengan la posibilidad de ser acompañados por un familiar, la Dirección de la Empresa le designará un acompañante, los gastos que ello ocasione, deberán ser abonados por el residente.

**CLAUSULA 8ª.- INSPECCION Y CONTROL**

El concesionario deberá cuidar del buen orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones sin perjuicio de las facultades de inspección y control que corresponden al Ayuntamiento, cuyos representantes podrán visitar el Centro en cualquier momento para constatar que tanto sus instalaciones, como la dotación del personal y la prestación del servicio, se realizan conforme al contrato y a la normativa en vigor de la Administración Autónoma, dicha Inspección compete, asimismo, a la Consejería de Sanidad y Dependencia al ser competencia exclusiva de la Comunidad la prestación de Servicios Sociales dentro del Territorio conforme a la Ley de Asistencia Social Geriátrica y demás legislación vigente.

**CLAUSULA 9ª.- DESCRIPCCIÓN DE LOS SERVICIOS**

Al tratarse de Pisos Tutelados para ancianos con autonomía, se establecen las siguientes prestaciones:

* **SERVICIOS RESIDENCIALES PARA ANCIANOS CON AUTONOMIA:**

Comprende el Servicio Integral de Alojamiento permanente o transitorio, atención alimenticia, lavado y planchado de ropa de cama y la de uso personal, la prestación de la ayuda necesaria para aquellas tareas de la vida diaria que no pueda realizar por sí mismo y la prestación de los siguientes Servicios y actividades:

* Servicios sociales
* Asistenciales
* Terapia ocupacional
* Actividades tendentes a conseguir mejores niveles de información y difusión cultural
* El fomento de la participación personal y mejora de la calidad de vida e inserción de los ancianos en su propio medio
* De ocio y tiempo libre
* Oficios religiosos
* Gimnasia de mantenimiento
* Recreativas
* De recuperación de tradiciones

**Objetivos:**

* Proporcionar una atención integral para mejorar la calidad de vida de las personas mayores que acuden al Centro. Evitar la sobrecarga de la familia.
* Favorecer la integración de personas con problemas de adaptación y aislamiento.
* Favorecer la integración de grupos de personas que por su situación de discapacidad no pueden disfrutar de actividades comunitarias.
* Dar información, formación y apoyo a los familiares que conviven o que cuidan a Personas Mayores.
* Prevenir el deterioro psicofísico del anciano. Usar técnicas de educación, estimulación, rehabilitación y tratamientos específicos en personas con riesgo de incapacidad y en personas con incapacidad física o cognitiva. Potenciar la permanencia de la persona mayor en la comunidad, evitando y/o retardando la institucionalización.
* Ofrecer a la comunidad la posibilidad de integrarse en las actividades con
* Personas Mayores, favoreciendo la comunicación intergeneracional. Prevenir el deterioro socio-familiar. Dar apoyo asistencial, evitando los conflictos que produce el esfuerzo del cuidado de la persona mayor con incapacidad en su entorno.
* Promover la dinamización e integración social.

**CLAUSULA 11ª.- FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS**

* SERVICIO DE COMEDOR

Este Servicio cubrirá las necesidades según el perfil del usuario que acceda a él. Se realizará una atención específica dirigida a las personas mayores residentes en el Centro. Los menús serán adaptados a las necesidades nutricionales que presenten los mayores y con la elaboración de las dietas especiales según prescripción médica.

**Lugar de Prestación, Utensilios**

Se prestará en las instalaciones y con los utensilios de la Residencia dedicados a cocina y comedor.

**Número de Comidas:**

Se establecen cuatro comidas diarias, compuestas por Desayuno, Comida-Almuerzo, Merienda y Cena.

**Aportes inmediatos**

1. Texturas y dificultad de ingesta (carne picada, pescados sin espinas, etc.)
2. Resultados de los test de calidad
3. Peculiaridades gastronómicas de la zona geográfica.

En la confección de los menús se emplearán alimentos de primera calidad y de temporada, tratando de evitar aquellos con alto contenido en grasas, colorantes y conservantes .Para todos se llevará una dieta baja en sal.

Todos los días se recogerá información sobre el menú, verbalmente o mediante cuestionarios tipo test. Esto permitirá obtener datos directos sobre el gusto y la aceptación que tienen los menús entre los residentes, para hacer las modificaciones que sean necesarias.

**Dietas:**

Las dietas generales se subdividirán en cuatro:

* Basal
* Protección gastro-hepática
* Diabética.
* Hipocalórica.

Se añadirán además dietas específicas según los requerimientos particulares de los residentes, astringente, hiposódica, hipopotásica, hiperprotéica etc. Con sustitución de los platos necesarios debido a alergias o intolerancia a determinados alimentos.

Asimismo se elaborarán diariamente gelatinas para los residentes con disfagia asegurando así su correcta hidratación.

**Menús Especiales**

Se tendrán en cuenta siguiendo la tradición de la Localidad determinados días festivos que requieren un menú especial tales como:

* Las cenas de Nochebuena y Nochevieja.
* La comida del día de Navidad y del día 1de enero. Viernes Santo
* Día de La Pica
* Día del Patrón Santísimo Cristo del Humilladero.

También se organizarán celebraciones especiales al aire libre cuando la climatología lo permita, elaboración de comidas en el campo, barbacoas etc.

**Participación de los Familiares:**

Se celebrarán reuniones con los familiares en las que se recogerán la información que éstos nos aporten sobre el gusto de los residentes, teniéndolos en cuenta a la hora de modificar los menús. Asimismo se atenderán sus inquietudes y dudas proporcionando al mismo tiempo toda la información que ellos soliciten.

**Higiene de las Instalaciones:**

Con el fin de optimizar la higiene y garantizar al máximo la seguridad de los usuarios del Centro Residencial, se tomarán entre otras las siguientes pautas de trabajo y control de limpieza:

Todos los productos de limpieza estarán perfectamente etiquetados especificando la dosis de empleo y las precauciones a tomar.

* Los fabricantes de productos de limpieza pondrán a disposición del Centro, las fichas técnicas y de seguridad tal y como exige la legislación vigente.
* Las instalaciones, paredes, suelos y mobiliario se limpiaran como mínimo a diario y tantas veces como sea necesario durante el transcurso de la jornada de trabajo.
* Las instalaciones destinadas a la manipulación de alimentos quedarán al finalizar la jornada perfectamente limpias y desinfectadas.

**Intoxicación: Responsabilidad:**

El adjudicatario será responsable de las intoxicaciones que puedan sufrir los usuarios del Servicio de Comedor como consecuencia del mal estado de algunos alimentos que compongan el menú. A tales efectos será obligación del adjudicatario adquirir los productos alimentarios con su debido registro o control sanitario, así como conservarlos y manipularlos en la forma reglamentaria.

**Carnet de Manipulador de Alimentos:**

Tanto el personal de cocina como el de comedor deberán estar en posesión del Carnet de Manipulador de Alimentos de Alto Riesgo, expedido por la administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

* **SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL CENTRO Y SUS INSTALACIONES**

**Objeto:**

El objeto principal es la conservación de las Instalaciones de los Pisos Tutelados.

Los servicios corresponderán, en cuanto sea procedente, a los niveles de:

* Conducción, vigilancia y control técnico.
* Mantenimiento preventivo.
* Mantenimiento correctivo.

Serán aplicados sobre las diferentes instalaciones y equipos de la Residencia. Las tareas y actividades a llevar a cabo para el desarrollo de los servicios de mantenimiento y conservación y serán ejecutadas, cuando corresponda en cada una de las diferentes instalaciones.

Se realizarán las actuaciones y tareas de conducción y vigilancia de las instalaciones siguiendo los procesos y acciones precisas que correspondan en cada caso a las diversas instalaciones, maquinas, equipos, etc. Se seguirán las pautas que se requieran en cada momento y que estén definidas y establecidas para la correcta operación de los equipos.

La conducción y vigilancia conllevará también no sólo las maniobras de arranque y parada, observación de funcionamiento y servicio, toma de parámetros, etc. sino también la realización de ciertas revisiones e inspecciones periódicas, para el correcto funcionamiento de los equipos.

* **SERVICIO DE LAVANDERIA Y PLANCHADO:**

**-Lugar de Prestación, Utensilios:**

Se prestará en las instalaciones y con los utensilios del Centro dedicados a lavandería. No obstante, por circunstancias excepcionales, previa autorización de la Dirección del Centro y sin detrimento de la calidad del Servicio, éste se podrá realizar fuera de las instalaciones de aquel.

**Funciones:**

Sus funciones son:

* Clasificación de la ropa sucia.
* Control, puesta en marcha y vaciado de lavadoras y secadoras.
* Planchado y doblado de la ropa limpia
* Clasificación y distribución por plantas.

**Frecuencia:**

El adjudicatario estará obligado a prestar el Servicio de lavado y planchado de la ropa de los beneficiarios con la siguiente frecuencia:

* Ropa de Cama: cada 5 días.
* Ropa personal de los residentes internos: dos veces por semana.

**Lavado en Seco:**

Si los beneficiarios entregasen ropa para su lavado, que según indicación de la prenda deba ser lavada "en seco'', el adjudicatario estará obligado a prestar el servicio, repercutiendo su precio al beneficiario según factura.

**Marcado, Recogida y Entrega de Prendas:**

Toda la ropa tanto de cama como de aseo y personal, que venga del exterior para la realización de este servicio debe venir marcada y serán entregadas por los beneficiarios en bolsas marcadas con el mismo rotulo que las prendas.

La entrega de la ropa, una vez lavada y planchada se entregará a los internos en sus respectivas habitaciones.

**Deterioro de las Prendas:**

Si como consecuencia de la prestación del servicio y por negligencia del personal, accidente o avería de la maquinaria, la ropa sufriera algún deterioro que no fuera posible reparar a satisfacción del propietario, el adjudicatario deberá abonar al propietario de la prenda el precio de mercado del mismo. En caso de discrepancia sobre su precio u otra condición, ésta será resuelta inapelablemente por la Presidencia/Dirección del Centro. A tales efectos, el adjudicatario podrá suscribir una póliza de seguro que cubra las circunstancias descritas en este punto.

**Lencería:**

Se seguirá un control y seguimiento continuo del estado de todos los artículos o prendas de lencería, adecuándolo a las necesidades de los residentes y del servicio, verificando el deterioro de las mismas para la posterior propuesta de pedido.

**•SERVICIO DE LIMPIEZA.-**

**Objetivo:**

Es la realización de la limpieza higiénico-sanitaria de los Pisos Tutelados de Torremocha.

**Contenido del Servicio:**

Este Servicio está compuesto por:

1. Limpieza de todas las Instalaciones del Centro, tales como Dormitorios, Aseos, Comedor, Salones Comunes, Pasillos, Patios Exteriores etc.

**Descripción de las Tareas:**

* Aspirado o barrido de suelos.
* Fregado húmedo de suelos.
* Barrido de escaleras
* Fregado de escaleras.
* Desempolvado de barandillas.
* Limpieza de ascensor.
* Limpieza de puertas de cristal, especialmente las de entrada y salida.
* Repaso de huellas en cristales.
* Limpieza de elementos decorativos (cuadros, plantas, etc.)
* Limpieza de mobiliario de dormitorio, salones, comedores, pasillos, pulsadores de luz etc.
* Limpieza y desinfección de aseos, accesorios de baños, espejos etc.
* Barrido de zonas exteriores (entrada del Centro)
* Limpieza en general y mantenimiento de la misma en todo momento del centro.
* Fregado de vajillas y carros de transporte.
* Retirada y traslado de la basura hasta el contenedor.
* Colocación y retirada en su caso, de material retornable (cartones, envases de vidrio)

1. Elementos Accesorios del Centro, tales como cristales, paredes, techos, utensilios, maquinarias, menaje etc.

**Descripción de las Tareas:**

* Limpieza de cristales interiores, alicatados de aseos, desinfección de servicios.
* Limpieza de puertas, marcos, ventanas, zonas exteriores.
* Rejas barandas y balcones.
* Persianas.
* Techos y paredes.
* Puntos de iluminación.

**Materiales y Útiles:**

Serán por cuenta de la empresa adjudicataria del servicio público y será la necesaria para el adecuado desarrollo de las tareas.

Los productos de limpieza, detergentes, desengrasantes, etc. Deberán ser todos productos homologados, no contaminantes.

**Características Técnicas:**

Dentro de la correcta realización del conjunto de trabajos y operaciones necesarias para la perfecta limpieza y conservación de todas las dependencias, y dado que los pavimentos recogen la mayor parte de la suciedad que penetra en el edificio, serán objeto de un estudio y cuidado especial.

Se procederá cuando las circunstancias lo permitan, al acondicionamiento de los pavimentos para conseguir una más rápida y eficaz eliminación de la suciedad. Los techos y paredes, se mantendrán libre de polvo en todo momento, que se eliminará según la frecuencia indicada.

Los roces de las puertas o de los accesos a los locales, marcos de puertas, interruptores, etc. Se quitarán con la frecuencia suficiente, para que estén en todo momento en perfectas condiciones de limpieza.

Los cristales y azulejos semanalmente.

Los puntos de luz, se limpiaran según la frecuencia indicada, por su parte externa y por su parte interna.

Las papeleras se limpiaran según la frecuencia indicada.

Los aluminios, se limpiaran con detergentes neutros, excluyendo cualquier agente abrasivo o ácido, que pudiera alterar el adonizado del mismo.

El mobiliario se mantendrá en condiciones limpias y atractivas, quitando escrupulosamente el polvo de toda su superficie, con bayetas tratadas, así como los roces que se hubiesen producido en el uso diario.

Los muebles lavables, se fregarán con regularidad, aplicando una capa fina de un producto protector neutro, que evite que la suciedad se adhiera a ellos.

A los muebles de madera, se les aplicará periódicamente una cera especial, que mantenga sus condiciones originales, para que den en todo la momento la sensación de ser nuevos.

Se concederá especial atención, a la limpieza de los Servicios de W.C., que son el espejo del grado de limpieza que se respira en un edificio, y que por el uso al que van destinados, requieren el mayor grado de higiene posible.

Todos los aparatos sanitarios y lavabos, serán objeto de una limpieza escrupulosa y metódica, así como los suelos y accesorios.

Se evitarán el uso de ácidos, que si bien tienen un efecto limpiador inmediato y espectacular, producen a la larga daños irreparables en las tuberías pavimentos y accesorios. Se usarán detergentes adecuados y bayetas no abrasivas, que no puedan rayar las superficies, y se aplicarán en su caso, desinfectantes y desodorantes, que no se limiten a enmascarar los olores, sino que también vayan destinados a suprimirlos, matando los gérmenes que los producen.

**Frecuencia de la Prestación del Servicio:**

El Servicio de limpieza se prestará con especial atención en el turno de mañana, dejando el repaso de mantenimiento para el turno de tarde, con la siguiente frecuencia

**Diario de lunes a sábados:**

* Limpieza de aseos.
* Barrido húmedo de pasillos.
* Barrido de hall.
* Limpieza de recepción (barrido, fregado, desempolvado) Limpieza de mobiliario en comedores.
* Fregado de comedores. Limpieza de aseos.
* Limpieza de cocina y zona de preparación (suelos)
* Barrido y fregado de escaleras.
* Limpieza de ascensor
* Desempolvado de habitaciones.
* Fregado de habitaciones.
* Limpieza de cuartos de baño en habitaciones.
* Barrido húmedo de sala de estar.
* Desempolvado de sala de estar.
* Fregado de sala de estar.
* Limpieza de aseos de planta.
* Limpieza de oficio de comidas.
* Barrido húmedo de los pasillos.
* Limpieza de baños geriátricos.

**Diario de lunes a viernes:**

* Barrido de almacenes.
* Desempolvado de dirección y administración.
* Barrido húmedo de dirección y administración.
* Fregado de suelos de lavandería.

**Semanal:**

* Fregado de almacenes
* Barrido de patios
* Limpieza de cristales.

**Días alternos:**

* Fregado de pasillos
* Fregado de hall.
* Fregado de dirección y administración.

**Mensual:**

* Desempolvado de paredes y techos.
* Desempolvados de puntos de luz.
* Limpieza de cristales.
* Limpieza de cristales de entrada.

**Bimensual:**

* Limpieza de azulejos de aseos.
* Limpieza de alicatados de cocina y zona de preparación.

Igualmente deberán realizar aquellos trabajos que con carácter extraordinario surjan por motivos de actividades diversas, obras de reformas, y que le sean solicitados, sin que esto suponga una disminución en el número de horas de utilización en el centro.

**Prevención de Infecciones:**

Se busca eliminar la suciedad portadora de gérmenes, sin deteriorar el revestimiento rompiendo lo mecanismos de transmisión dentro de la residencia.

Será preciso limpiar desde lo menos sucio hacia lo más sucio, con objeto de no contaminar las superficies no contaminadas.

Se debe conocer las fuentes y los mecanismos de contaminación, por lo menos aquellos sobre los que se puede ejercer una acción eficaz.

Se deben respetar las indicaciones sobre mezclas de productos de limpieza y desinfectantes, con el fin de que cumplan su cometido y no se vuelvan peligrosas. Cuando los gérmenes peligrosos han sido localizados, debemos prestar especial atención para destruirlos y no diseminarlos por toda la residencia.

No debemos transportar los gérmenes de una zona a otra de la Residencia.

De acuerdo con la legislación vigente se debe contratar el servicio de Análisis y Control de Puntos Críticos (APPCC) y obtener el certificado de Desinfección, Desinsectación y Desratización.

* **SERVICIO MEDICO, DE ENFERMERIA Y GEROCULTORES.**

**Servicio Médico**

De 09,00 a 15.00 horas Consultorio Médico Local.

A partir de las 15,00 horas Centro de Salud del área Valdefuentes.

* **PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL.**

Este Programa se llevará a cabo en colaboración con la trabajadora social de la localidad.

* **PROGRAMA DE INTEGRACIÓN Y RELACION SOCIAL**

**Objetivo General:**

Se trata de un programa global dirigido a todos los residentes como continuación del programa de adaptación. Se contará con la colaboración y el apoyo de todo el personal así como la mutua ayuda de residentes y el Programa de Animación Sociocultural y Estimulativa, y tiene por objeto:

Promover la participación en la dinámica del Centro, facilitando la relación con otros residentes, estableciendo lazos con personas afines, produciéndose una iteración positiva que facilite la convivencia entre residentes y el personal del Centro.

* Sensoriales. Afasias.
* Psicomotricidad.
* Ergoterapia y laborterapia.
* Reeducación de la marcha y transferencias (de forma conjunta con el departamento de fisioterapia)
* Educación sanitaria
* Facilitación y entrenamiento de ayudas técnicas.
* Actividades lúdicas.
* Control postura

**INVENTARIO DE BIENES.** El inventario de bienes se adjunta como ANEXO III

**DILIGENCIA:** El presente Pliego de Prescripciones Técnicas fue aprobado por el Pleno del Ayuntamiento, en sesión ordinaria celebrada el

EL SECRETARIO

Fdo.: Cipriano A. Jiménez Santos