



**Junta de  
Castilla y León**

Consejería de Familia  
e Igualdad de Oportunidades  
Gerencia de Servicios Sociales



**Servicios Sociales  
de Castilla y León**

P

## **CONCIERTO DE RESERVA Y OCUPACION DE PLAZAS EN CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES PARA PERSONAS MAYORES**

En Valladolid, a 28 de Mayo de 2008

### **REUNIDOS:**

De una parte, el **Excelentísimo Sr. D. CÉSAR ANTÓN BELTRÁN**, Consejero de Familia e Igualdad de Oportunidades, en su condición de Presidente del Consejo de Administración de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, en virtud de lo dispuesto en la Ley 2/95 por la que se crea la Gerencia de Servicios Sociales, modificado por la Ley 11/97 de Medidas Económicas, Fiscales y Administrativas.

De otra parte, **Doña ISABEL JIMENEZ GARCIA**, con documento nacional de identidad **07776956N**, en representación de **DIPUTACION PROVINCIAL DE SALAMANCA**, con C.I.F **P3700000G** estando dicha representación establecida en El Pleno Provincial celebrado el 15 de julio de 2003, según Certificado expedido por D<sup>a</sup> Esperanza Fernández de Troconiz Marcos, Secretario General en funciones de la Excm. Diputación Provincial de Salamanca, de fecha 21 de agosto de 2003.

Ambas partes, en nombre y representación en que concurren, y con la capacidad legal necesaria para suscribir el presente concierto de reserva y ocupación de plazas

### **EXPONEN:**

I. Que la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León tiene atribuido el establecimiento y gestión de programas, prestaciones y servicios referidos a las Personas Mayores en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León, cuyo ejercicio puede realizarlo directamente o a través de empresas y/o entidades de carácter social mediante conciertos, convenios, contratos y demás acuerdos.

II. Que al amparo del Decreto 12/1997, de 30 de enero, por el que se regula la acción concertada, en materia de reserva y ocupación de plazas en Centros de Servicios Sociales para Personas Mayores y Personas con Discapacidad, se ha instruido el correspondiente expediente administrativo en el que se ha acreditado que el Centro de Servicios Sociales **RESIDENCIA ASISTIDA PROVINCIAL**, del que es titular **DIPUTACION PROVINCIAL DE SALAMANCA**, reúne los requisitos establecidos en el citado Decreto y en las disposiciones vigentes.

III. Que de acuerdo ambas partes en la formalización del presente concierto, lo llevan a efecto conforme a las siguientes



### **ESTIPULACIONES:**

#### ***Primera.- Objeto.***

Es objeto del presente concierto la reserva y ocupación de plazas, por las Personas Mayores que designe la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, de conformidad con las condiciones y baremo general establecidos al efecto, en el Centro de Servicios Sociales clasificado en la tipología de **RESIDENCIA** denominado **RESIDENCIA ASISTIDA PROVINCIAL** situado en **GARCIA TEJADO, 3-5** localidad **SALAMANCA** provincia **SALAMANCA**.

En virtud del presente concierto, la Gerencia de Servicios Sociales dispondrá de las siguientes plazas para Personas Mayores, en la tipología y modalidades de estancia que se indican:

- En Estancias Residenciales **15** plazas para personas dependientes (asistidas) en la modalidad de usuario que corresponda en su caso.

Los servicios a prestar bajo la modalidad de Estancias Diurnas se efectuarán durante ocho horas diarias.

El número de plazas concertadas en cualquiera de las tipologías convenidas podrá aumentarse o reducirse previo acuerdo de las partes, mediante propuesta razonada de cualquiera de ellas. Tal acuerdo, en caso de producirse, se formalizará por escrito que se unirá al presente concierto.

#### ***Segunda. - Estancias.***

En función de la permanencia del usuario en el centro las estancias pueden ser:

A) Estancia Residencial. Tendrá esta consideración el alojamiento del beneficiario en un centro en el que se presta atención completa o básica y cotidiana.

B) Estancia Diurna: Tiene esta consideración, la permanencia del usuario durante el día en un centro de día con unidad de estancias diurnas, en la jornada establecida, proporcionando atención integral a los beneficiarios, con el fin de mantener o mejorar su autonomía personal, favoreciendo al mismo tiempo su cohesión con el entorno socio-familiar.

C) Estancia diurna de fin de semana: Tiene esta consideración, la permanencia del usuario en un centro de día con unidad de estancias diurnas durante los fines de semana y/o festivos, en la jornada establecida, proporcionando atención integral a los beneficiarios, con el fin de mantener o mejorar su autonomía personal, favoreciendo al mismo tiempo su cohesión con el entorno socio-familiar.

#### ***Tercera.- Modalidad de estancia.***

La modalidad de estancia vendrá determinada por la necesidad de apoyos que precise la persona teniendo en cuenta, en todo caso la Resolución de la Gerencia de Servicios Sociales donde se regula el coste máximo por día de plaza ocupada, relativo a la acción



concertada en materia de reserva y ocupación de plazas en Centros de Servicios Sociales.

**Cuarta.- Plazas ocupadas y plazas reservadas.**

Se considera plaza ocupada, la asignada por la Gerencia de Servicios Sociales a un beneficiario, desde el momento en que se produce su ingreso en el Centro.

Se considera plaza reservada aquella concertada que después de la primera ocupación, no se halle ocupada, por causa no imputable a la entidad concertante, o que estando ocupada se encuentre el beneficiario ausente en virtud de períodos de permiso, vacaciones o internamiento en establecimientos hospitalarios.

**Quinta. - Período de vigencia.**

El presente concierto extenderá su vigencia desde el día **1 de Junio de 2008** hasta el 31 de diciembre del año en curso.

No obstante lo anterior, se prorrogará tácitamente por años naturales sucesivos, salvo que sea rescindido por cualquiera de las partes mediante denuncia, expresa y por escrito, realizada con tres meses de antelación a su vencimiento inicial o al de cualquiera de sus prórrogas.

La denuncia del concierto, cuando se haya convenido más de una tipología de plazas, puede efectuarse sobre todas o alguna de ellas, en cuyo caso se hará constar por escrito la modificación operada que se unirá al concierto, produciéndose los efectos previstos en las estipulaciones decimoquinta y decimosexta.

La prórroga tácita que se determina en esta estipulación quedará, en todo caso, supeditada al acuerdo relativo a la actualización de precios a que se refiere el punto tercero de la estipulación octava, así como a la existencia de crédito presupuestario para el ejercicio de que se trate.

**Sexta.- Cobertura de plazas.**

1. Con fecha **1 de Junio de 2008** el centro tendrá dispuestas las plazas concertadas, para su ocupación por los beneficiarios designados por la Gerencia de Servicios Sociales, sin que ello suponga contraprestación alguna en concepto de reserva de plaza durante el período comprendido entre la firma del concierto y la fecha de la primera ocupación.
2. La Gerencia de Servicios Sociales notificará al Centro los beneficiarios que deben ser llamados a ocupar plaza cuando se produzca una vacante definitiva, de forma permanente o temporal.
3. En el supuesto de que transcurran más de 15 días desde que se produce una vacante, sin que la plaza fuese ocupada por causa imputable al Centro, únicamente se abonarán, si procede, los primeros 15 días en concepto de reserva de plaza.
4. El período de adaptación y observación será el establecido para los beneficiarios de



los centros propios de la Gerencia de Servicios Sociales. En caso de que la Entidad concertante considere que los beneficiarios designados por la Gerencia de Servicios Sociales no son aptos para el tipo de plaza concertada, deberá ponerlo en conocimiento de la misma antes de que finalice el período de adaptación y observación mediante informe razonado, siendo vinculante la resolución que, en su caso, adopte la Gerencia de Servicios Sociales.

Las plazas concertadas en la modalidad de estancias temporales, serán ocupadas por los beneficiarios que designe la Gerencia de Servicios Sociales, quién comunicará al Centro el número de plazas a ocupar, los beneficiarios de las mismas y el período de duración de la estancia para cada uno de ellos.

5. El Centro deberá notificar a la Gerencia de Servicios Sociales las altas y bajas de los beneficiarios, así como las incidencias que se produzcan respecto de su incorporación y las ausencias temporales, con indicación del período de ausencia previsto, dentro de los tres días siguientes a la fecha en que las mismas se produzcan.

6. El Centro se compromete expresamente a aceptar los beneficiarios designados por la Gerencia de Servicios Sociales para ocupar las plazas concertadas.

**Séptima. -. Servicios y programas que se concertan.**

Sin perjuicio del cumplimiento de la normativa que regule la acreditación de centros y servicios, la entidad concertada se obliga a prestar a las Personas Mayores atendidas al amparo del presente concierto, los servicios y programas agrupados bajo la siguiente clasificación:

**A. ATENCIÓN RESIDENCIAL:**

**1. SERVICIOS BÁSICOS:**

**1.1.- SERVICIOS HOSTELEROS**

**Alojamiento.**

-El alojamiento se realizará en habitación individual o doble.

-Siempre que sea posible y cuando se ocupe una plaza en habitación doble, se recabará la opinión de la persona que ocupa la habitación en ese momento y del futuro usuario.

-A la entrada de cada habitación se dispondrá de un elemento identificador de la persona usuaria de la plaza.

**Personalización de la habitación.**

-La habitación o parte de la misma, en las habitaciones dobles, podrá personalizarse por parte del residente dentro de los límites del respeto al compañero y a facilitar los cuidados que pueda requerir. Este derecho le será puesto de manifiesto desde los primeros contactos del residente con la dirección del centro.



Solicitud de cambio de habitación.

- Se atenderá con diligencia cualquier información que ponga de manifiesto el malestar de un residente con su compañero de habitación.
- No compartirán habitación residentes que hayan manifestado incompatibilidad en su convivencia.

Garantía de intimidad en habitación doble.

- Cuando la habitación sea doble se deberá dotar de elementos que permitan mantener la intimidad en los momentos que se precise.

Baño de la habitación.

- En el caso de baño compartido deberá dotarse de los elementos suficientes que permitan el almacenaje de los productos y elementos individuales, accesibles y fácilmente identificables.

Utensilios para el autocuidado

- Se proporcionará a los residentes los elementos básicos para el aseo, la higiene y el cuidado de la imagen personal.

Manutención.

- Se ofrecerá a los usuarios, salvo prescripción facultativa en contrario, al menos cuatro ingestas diarias.
- En comida y cena se ofrecerá la posibilidad de elección entre dos menús alternativos, compatibles con la prescripción facultativa que pudiera existir en su caso.
- Existirá un procedimiento para la consulta a los residentes sobre sus preferencias alimenticias en la elaboración de los menús.
- Se proporcionará información de los menús con una antelación mínima de 24 horas para facilitar su elección.
- Existirá control dietético de los alimentos. Los menús serán planificados semanalmente, y deberán ser conformados por escrito por un médico.

Limpieza y Lavandería

- Existirá un servicio encargado de la limpieza de las habitaciones y sustitución de lencería de baño y cama con la periodicidad necesaria.
- El servicio de limpieza garantizará que las estancias del centro, tanto espacios generales como habitaciones, se mantengan durante toda la jornada en adecuadas condiciones higiénicas y exentas de malos olores.
- El servicio de lavandería incluirá, el lavado, planchado, pequeños arreglos y distribución de la ropa de los usuarios que no requieran un tratamiento específico. Así como la implantación de procedimientos para garantizar el correcto etiquetado y evitar pérdidas y/o deterioros de las prendas.

Mantenimiento de instalaciones y equipamiento.



-Se establecerá un sistema que garantice, con medios propios o externos, el mantenimiento de las instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento. Así como la reparación o sustitución de aquellos elementos tanto del inmueble como del mobiliario o ayudas técnicas que se encuentren deteriorados.

## 1.2.- SERVICIOS DE ATENCION Y APOYO PERSONAL

### Valoración geriátrica integral y Programa de atención individual

-Se realizará un programa de atención provisional en el momento del ingreso y hasta que se diseñe el Programa de Atención Individual (en adelante PAI).

-Existirá un plazo máximo para el establecimiento del PAI inicial que en ningún caso será superior a 1 mes desde la fecha de ingreso.

-El PAI es el documento elaborado por el equipo interdisciplinar, desde una perspectiva preventiva y rehabilitadora, que recoge la valoración completa de cada persona usuaria, al menos en las áreas social, sanitaria y psicológica, realizada con los instrumentos de valoración estandarizados, y que determina los objetivos, plan de trabajo interdisciplinar e intervenciones de cada área, así como la evaluación de los resultados en cuanto a la mejora de la calidad de vida de la persona usuaria y su familia.

-La valoración de la situación personal habrá de reflejar aquellos hábitos, preferencias y opiniones del residente a tener en cuenta para la personalización de la atención y la adecuada integración en el centro.

-Se realizará una evaluación periódica del PAI que será al menos anual y siempre que se produzcan variaciones en la necesidad de apoyos o en su grado de dependencia.

-Existirá un expediente personal que contendrá, al menos la documentación firmada y fechada de las evaluaciones, diagnósticos y planes de tratamiento del equipo interdisciplinar, así como cualquier otra de carácter personal.

### Servicios de apoyo en las actividades básicas de la vida diaria.

-*Uso del inodoro y promoción de la continencia de esfínteres.* Se apoyará prioritariamente tanto la conservación o recuperación del control de esfínteres como el acceso y/o acompañamiento al WC siempre que se precise y se solicite por parte del usuario.

*Se protocolizará el uso de absorbentes y control de las sondas vesicales que serán gestionados por el centro según PAI.*

-*Higiene personal:* Incluye el apoyo y los útiles de uso exclusivo, necesarios en cada caso, para la realización del aseo, peinado, lavado del cabello, higiene bucal y protésica, ducha o baño, manicura, pedicura, depilación faciales mujeres y afeitado de los varones.

Se realizará en el propio baño o habitación del residente salvo casos excepcionales, manteniendo especial cuidado hacia su intimidad y procurando su colaboración,



confort y seguridad.

La frecuencia del aseo personal será diaria, estableciéndose una periodicidad mínima para el baño o ducha en función de lo que mejor se ajuste a las necesidades del usuario.

**-Vestido:** Se gestionará, con participación de la familia, que el residente disponga de ropa y calzado en buen estado de uso, adecuados a sus preferencias y a las condiciones ambientales.

Se proporcionará apoyo o supervisión para vestirse y desvestirse cuando sea necesario.

Se comprobará que el uso de calzado y de la ropa es exclusivo de cada residente, y que está inventariada y marcada.

Se proporcionará ayuda o supervisión sobre el orden y organización de los enseres personales en el dormitorio.

**-Alimentación:** Se procurará a los usuarios aquellas adaptaciones que, conforme a su valoración funcional, permitan la autonomía en la alimentación.

Se flexibilizarán horarios de comedor en función de los diversos niveles de autonomía y necesidades de los residentes.

Se prestará la ayuda necesaria a los residentes que no puedan comer por sí mismos, tanto en el comedor como en la propia habitación.

Se elaborarán dietas específicas, conforme pauta médica, para los residentes con necesidades especiales y se realizarán controles de ingesta de alimentos y líquidos.

La administración de dieta por sonda nasogástrica o por PEG que haya sido pautada se realizará en condiciones adecuadas en cuanto a cantidad y temperatura.

**-Movilidad:** Se apoyará la movilidad de los residentes y se gestionará el uso de ayudas técnicas personales para este fin cuando sean necesarias.

Se realizarán las transferencias de los residentes disponiendo de las ayudas técnicas y mecánicas precisas.

#### Traslado y acompañamiento.

-Se acompañará al residente en los traslados urgentes a centro hospitalario, previa comunicación a la familia.

-En el caso de cita médica programada el centro planificará con la familia o representante del residente su traslado y acompañamiento.

-Cuando lo anterior no sea posible y el residente carezca de autonomía suficiente el centro gestionará los medios necesarios para tal fin.

-El centro preparará con anterioridad al traslado la información y documentación sanitaria relevante del residente y hará entrega de la misma a la familia o al centro sanitario.

-Se seguirá la evolución del residente en caso de ingreso, manteniendo contacto con él, la familia o responsables sanitarios según los casos.

#### Servicio de Apoyo a las actividades instrumentales de la vida diaria.

-El centro facilitará la realización de actividades instrumentales por parte del residente tanto dentro como fuera del centro, procurando que éste mantenga su vida



social, la utilización de recursos comunitarios, la capacidad de comunicación, la realización de las gestiones que precise, aficiones y el ejercicio de sus derechos como ciudadano.

Servicios y programas de apoyo al residente y su familia en situaciones especiales.

*-Programa de atención al residente en situación terminal.*

Se dispondrá por parte del centro el uso individual de habitación a residentes en esta situación, facilitando a la familia la posibilidad de permanecer en compañía del residente y haciéndole participe del plan de cuidados establecido en tal circunstancia, el cual deberá orientarse a proporcionar la mayor calidad de vida posible al residente.

*-Servicios en caso de fallecimiento.*

Se facilitará apoyo para la gestión de los trámites necesarios de preparación y traslado del difunto.

Se informará por persona designada a la familia de las circunstancias del fallecimiento si aquella no estuviera personada en el centro.

Igualmente se ofrecerá apoyo emocional para la elaboración del duelo, especialmente al cónyuge o residentes vinculados al fallecido que permanezcan en el centro.

**1.3.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS**

Servicio de Información a los usuarios:

*-Información en el preingreso:* se facilitará información en soporte físico para el potencial residente y su familia que contendrá al menos los siguientes datos:

- >Cartera de Servicios prestados por el centro.
- >Tipología de las personas usuarias atendidas.
- >Descripción de instalaciones de las que se dispone.
- >Normas básicas de funcionamiento.
- >Horarios de actividad del centro.
- >Tarifas aplicables de los servicios no incluidos en las prestaciones básicas.
- >Persona de contacto para la resolución de las dudas hasta el ingreso.
- >Documentación y pertenencias que deberá aportar en el ingreso.

*-Información en el ingreso y durante el periodo de adaptación:*

Se realizará una entrevista de acogida y se formalizará contrato de prestación de servicios con el residente o su representante legal.

Se explicará en lenguaje comprensible y hará entrega del reglamento de régimen interior con acuse de recibo del mismo por parte del residente o su representante.

Se asignará una persona de referencia para cada nuevo residente desde el ingreso hasta que finalice el periodo de adaptación que se encargará de prestarle apoyo para una mejor comprensión del funcionamiento del centro y resolución de cualquier incidencia durante ese periodo.

*-Información durante la estancia:*



Se proporcionará información al residente de manera periódica y comprensible sobre todos aquellos aspectos que demande o le afecten personalmente, evitando generar angustia y tomando siempre en cuenta sus deseos o aspiraciones.

Se facilitará información y orientación a familiares o/a la persona responsable designada por el propio residente, y salvo indicación en contra de este último, sobre sus demandas y necesidades, así como de las variaciones en su estado de dependencia y salud, de manera periódica y cada vez que se produzcan.

*Servicios orientados a favorecer la satisfacción y participación.*

*-Evaluación periódica del nivel de satisfacción de los clientes.*

Se establecerá un sistema que permita periódicamente conocer el nivel de satisfacción de los residentes y de sus familiares o personas del entorno.

Se facilitará información del resultado obtenido así como las medidas de mejora que se vayan adoptando.

Se realizará una encuesta a los familiares, y en su caso a los usuarios, cuando se haya producido la baja definitiva en la plaza por cualquier causa.

*-Participación de los clientes en la planificación de actividades y de la prestación de servicios, teniendo en cuenta su opinión.*

Se facilitarán los medios y organizará la participación tanto de residentes como de familiares en la planificación y desarrollo de las actividades diarias y extraordinarias del centro, procurando satisfacer sus necesidades, preferencias y expectativas tanto individuales como colectivas.

*-Procedimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones.*

Se implantará un procedimiento para la recogida y atención de quejas, sugerencias y reclamaciones, que será conocido por los usuarios, familias y por el personal del centro, de manera que su tratamiento esté garantizado y se realice con respeto y diligencia.

**1.4.- SERVICIOS ÁREA SANITARIA**

Se prestará Asistencia sanitaria y los programas de rehabilitación física, cognitiva y funcional.

Los servicios prestados en el centro residencial se realizarán según planificación horaria que será conocida por los residentes y, a efectos de garantizar la continuidad de cuidados y de información, en coordinación con los profesionales del sistema público de salud y/o sistema de atención sanitaria que corresponda al residente.

Existirán protocolos y registros de actuación al menos en los siguientes aspectos:

- >Cambios posturales.
- >Valoración y tratamiento de úlceras por presión
- >Prevención de caídas.
- >Gestión y administración farmacológica
- >Contenciones.
- >Controles periódicos cuando proceda (tensión arterial, glucemia, sondas, nutricional, etc.)



->Urgencias sanitarias.

### 1.5.- PROGRAMAS DEL ÁREA PSICOSOCIAL

-*Programa de atención a familia*: Se incorporarán actividades programadas de información, orientación y asesoramiento, seguimiento de carácter individual y grupal.

-*Programa de acogida y apoyo a la adaptación del nuevo usuario*. Se fomentarán las relaciones interpersonales en el centro, acompañamiento afectivo y resolución de conflictos de convivencia.

-*Programa de participación en las actividades diarias del centro y mejora de la convivencia*: Se promoverá la toma de decisiones por parte de los usuarios sobre aspectos organizacionales y actividades del centro que puedan ser de su interés, fomento de las relaciones interpersonales en el centro, grupos de autoayuda, resolución de conflictos.

-*Programa de dinamización sociocultural*: Se promoverá la relación con la comunidad y en su caso con el voluntariado.

-*Programa de detección, intervención interdisciplinar y seguimiento en casos de riesgo psicosocial* (alteraciones estado de ánimo, conductuales, deterioros cognitivos, problemas sociales).

### 2.-OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:

La entidad deberá poner a disposición de los residentes los siguientes servicios complementarios que podrán tener facturación adicional:

- >Servicio telefónico
- >Peluquería
- >Podología.

### 3.-SERVICIOS Y PROGRAMAS PSICOGERIÁTRICOS ESPECÍFICOS.

Se aplicarán a los conciertos con tipología de plazas Psicogerítricas.

Además de los establecidos en el punto 1 y 2, los servicios y programas que a continuación se definen deberán quedar garantizados como prestaciones básicas para los usuarios de estas plazas.

- El alojamiento de los residentes se realizará en habitación individual.
- Dispondrán de espacios seguros y confortables para la atención residencial, que permitan zonas para la libre deambulacion de los residentes.
- Se garantizará la supervisión continuada por parte del personal de atención directa las 24 horas del día.
- El centro tendrá implantado un control de los accesos que evite riesgos de fuga de los residentes.
- Se realizará una valoración de las funciones cognitivas y afectivas del residente e intervención rehabilitadora de carácter interdisciplinar.



- Se realizará el seguimiento e intervención ante posibles psicopatologías del residente.
- Se coordinarán con los servicios sanitarios especializados cuando estos sean responsables de la atención psiquiátrica o geriátrica del residente.
- Se realizarán protocolos y prescripciones sanitarias de cualquier medida de contención (ambiental, mecánica o farmacológica) que se le aplique de manera individualizada al residente, debiendo justificar su función terapéutica y garantizando el uso restringido de la misma.
- Se estimulará a los residentes para la realización de actividades recreativas.
- Se realizarán programas de apoyo y asesoramiento familiar.
- Se acreditará por parte del centro de la formación y entrenamiento específico del personal implicado en la atención a los residentes y sus familias.

## **B. ATENCIÓN DE CENTRO DE DÍA EN UNIDADES DE ESTANCIA DIURNA:**

Sin perjuicio del cumplimiento de la normativa que regule la acreditación de centros y servicios, la entidad concertada se obliga a prestar a las Personas Mayores atendidas al amparo del presente concierto, los servicios y programas agrupados bajo la siguiente clasificación:

### 1. SERVICIOS BÁSICOS:

#### 1.1.- SERVICIOS HOSTELEROS:

##### Servicio de restauración:

- Se ofrecerá a los usuarios, salvo prescripción médica en contrario, las siguientes ingestas: desayuno, comida y merienda, según horario.
- Para la comida se ofrecerá la posibilidad de elección entre dos menús alternativos, compatibles con la prescripción facultativa que pudiera existir en su caso.
- Existirá un procedimiento para la consulta de los usuarios sobre sus preferencias alimenticias en la elaboración de los menús.
- Se proporcionará información de los menús con una antelación mínima de 24 horas para facilitar su elección.
- Existirá control dietético de los alimentos. Los menús serán planificados semanalmente, y deberán ser conformados por escrito por un médico.
- Se coordinará con las familias en aspectos relacionados con la alimentación, a fin de continuar la dieta en su domicilio.

##### Limpieza

- Existirá un servicio encargado de la limpieza del centro.
- El servicio de limpieza garantizará que las estancias del centro, se mantengan durante toda la jornada en adecuadas condiciones higiénicas y exentas de malos olores.

##### Mantenimiento de instalaciones y equipamiento.

- Se establecerá un sistema que garantice, con medios propios o externos, el mantenimiento de las instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento. Así como la reparación o sustitución de aquellos elementos tanto del inmueble como del



mobiliario o ayudas técnicas que se encuentren deteriorados.

#### 1.2. SERVICIO DE TRANSPORTE:

- Se facilitará transporte adaptado diario para los usuarios que lo precisen, de ida y vuelta desde el punto acordado.
- Se dotará al transporte de ayuda y supervisión en el traslado.
- El vehículo de transporte deberá estar dotado de calefacción y aire acondicionado.

#### 1.3.- SERVICIOS DE ATENCION Y APOYO PERSONAL

##### Valoración geriátrica integral y Programa de atención individual

-Se realizará un programa de atención provisional en el momento del ingreso y hasta que se diseñe el Programa de Atención Individual (en adelante PAI)

-Existirá un plazo máximo para el establecimiento del PAI inicial que en ningún caso será superior a 1 mes desde la fecha de ingreso.

-El PAI es el documento elaborado por el equipo interdisciplinar, desde una perspectiva preventiva y rehabilitadora, que recoge la valoración completa de cada persona usuaria, al menos en las áreas social, sanitaria y psicológica, realizada con los instrumentos de valoración estandarizados, y que determina los objetivos, plan de trabajo interdisciplinar e intervenciones de cada área, así como la evaluación de los resultados en cuanto a la mejora de la calidad de vida de la persona usuaria y su familia.

-La valoración de la situación personal habrá de reflejar aquellos hábitos, preferencias y opiniones del usuario a tener en cuenta para la personalización de la atención y la adecuada integración en el centro.

-Se realizará una evaluación periódica anual de su evolución y siempre que se produzcan variaciones en la necesidad de apoyos o en su grado de dependencia.

-Existirá un expediente personal que contendrá la documentación firmada y fechada de las evaluaciones, diagnósticos y planes de tratamiento del equipo interdisciplinar, así como cualquier otra de carácter personal.

##### Servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida diaria

###### **-Higiene personal:**

Se supervisará y apoyará la higiene personal y práctica de baños, cuando se consideren necesarios.

Se realizará asesoramiento y colaboración con la familia en esta materia.

###### **-Alimentación:**

Se procurará a los usuarios aquellas adaptaciones que, conforme a su valoración funcional, permitan la autonomía en la alimentación.

Se flexibilizarán horarios de comedor en función de los diversos niveles de autonomía y necesidades de los usuarios.

Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos.



**-Movilidad:**

Se apoyará la movilidad de los usuarios y gestionarán el uso de ayudas técnicas personales para este fin.

Se realizarán las transferencias de los usuarios disponiendo de las ayudas técnicas y mecánicas precisas.

Existirá protocolo para los cambios posturales, previniendo la aparición de lesiones en los usuarios.

**-Uso del inodoro y promoción de la continencia de esfínteres.**

Se apoyará prioritariamente tanto la conservación o recuperación del control de esfínteres como el acceso y/o acompañamiento al WC siempre que se precise y se solicite por parte del usuario.

Traslado y acompañamiento

-Se acompañará al residente en los traslados urgentes a centro hospitalario previa comunicación a la familia.

-El centro preparará con anterioridad al traslado la información y documentación sanitaria relevante del usuario y hará entrega de la misma a la familia o al centro sanitario.

**1.4.- SERVICIOS ÁREA SANITARIA.**

-De acuerdo con el personal del equipo de atención primaria, responsable de la atención sanitaria de cada usuario, se llevará a cabo:

-Recogida de información relacionada con la salud del usuario.

-Planificación de cuidados básicos.

-Control de enfermería.

-Seguimiento del tratamiento médico pautado.

-Asesoramiento y colaboración con la familia en el cuidado y seguimiento de la salud de los usuarios.

-Existirán protocolos y registros de actuación al menos en los siguientes aspectos:

\*Cambios posturales.

\*Valoración y tratamiento de úlceras por presión.

\*Prevención de caídas.

\*Gestión y administración farmacológica en el horario de funcionamiento de la unidad de estancia diurna.

\*Contenciones.

\*Controles periódicos cuando proceda (tensión arterial, glucemia, sondas, nutricional, etc.)

\*Urgencias sanitarias.

**1.5.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS**

Servicio de Información a los usuarios:

-**Información en el preingreso:** se facilitará información en soporte físico para el potencial usuario y su familia que contendrá al menos los siguientes datos:

\*Cartera de Servicios prestados por el centro.

\*Tipología de las personas usuarias atendidas.



- \*Descripción de instalaciones de las que se dispone.
- \*Normas básicas de funcionamiento.
- \*Horarios de actividad de la unidad de estancias diurnas.
- \*Persona de contacto para la resolución de las dudas hasta el ingreso.
- \*Documentación y pertenencias que deberá aportar en el ingreso.

*-Información en el ingreso y durante el periodo de adaptación:*

Se explicará en lenguaje comprensible y hará entrega del reglamento de régimen interior con acuse de recibo del mismo por parte del usuario o su representante. Se asignará una persona de referencia para cada nuevo usuario que, desde el ingreso hasta que finalice el periodo de adaptación, se encargará de prestarle apoyo para una mejor comprensión del funcionamiento del centro y resolución de cualquier incidencia durante ese periodo.

*-Información durante la estancia:*

Se proporcionará información al usuario de manera periódica y comprensible sobre todos aquellos aspectos que demande o le afecten personalmente, evitando generar angustia y tomando siempre en cuenta sus deseos o aspiraciones. Se facilitará información y orientación a familiares o/a la persona responsable designada por el propio usuario, y salvo indicación en contra de este último, sobre sus demandas y necesidades, así como de las variaciones en su estado de dependencia y salud, de manera periódica y cada vez que se produzcan.

*Servicios orientados a favorecer la satisfacción y participación.*

*-Evaluación periódica del nivel de satisfacción de los clientes.*

Se establecerá un sistema que permita periódicamente conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y de sus familiares o personas del entorno. Se facilitará información del resultado obtenido así como las medidas de mejora que se vayan adoptando. Se realizará una encuesta a los familiares, y en su caso a los usuarios, cuando se haya producido la baja definitiva en la plaza por cualquier causa.

*-Participación de los clientes en la planificación de actividades y de la prestación de servicios, teniendo en cuenta su opinión.*

Se facilitarán los medios y organizará la participación tanto de residentes como de familiares en la planificación y desarrollo de las actividades diarias y extraordinarias del centro, procurando satisfacer sus necesidades, preferencias y expectativas tanto individuales como colectivas.

*-Procedimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones.* Se implantará un procedimiento para la recogida y atención de quejas, sugerencias y reclamaciones, que será conocido por los usuarios, familias y por el personal del centro, de manera que su tratamiento esté garantizado y se realice con respeto y diligencia.

**1.6.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LA FAMILIA.**

-Se facilitará información y orientación a los familiares o la persona responsable designada por el propio usuario, y salvo indicación en contra de este último, sobre sus demandas y necesidades, así como de las variaciones en su estado de dependencia y salud, de manera periódica y cada vez que se produzcan.



- Se Informará y orientará a la familia sobre los aspectos sociales que la persona mayor pueda necesitar.
- Se asesorará sobre los medios y recursos para resolver las necesidades básicas de los usuarios.
- Se establecerá un sistema de recogida e intercambio de información con la familia.

#### 1.7.- PROGRAMAS DEL ÁREA PSICOSOCIAL.

- Programa de atención a familia:* Se incorporarán actividades programadas de información, orientación y asesoramiento, seguimiento de carácter individual y grupal.
- Programa de acogida y apoyo a la adaptación del nuevo usuario.* Se fomentarán las relaciones interpersonales en el centro, acompañamiento afectivo y resolución de conflictos de convivencia.
- Programa de participación en las actividades diarias del centro y mejora de la convivencia:* Se promoverá la toma de decisiones por parte de los usuarios sobre aspectos organizacionales y actividades del centro que puedan ser de su interés, fomento de las relaciones interpersonales en el centro, grupos de autoayuda, resolución de conflictos.
- Programa de dinamización sociocultural:* Se promoverá la relación con la comunidad y en su caso con el voluntariado.
- Programa de detección, intervención interdisciplinar y seguimiento en casos de riesgo psicosocial* (alteraciones estado de ánimo, conductuales, deterioros cognitivos, problemas sociales).

#### 1.8.- SERVICIOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA MEJORA Y EL MANTENIMIENTO DE HABILIDADES E INTEGRACIÓN.

- Se deberán llevar a cabo bajo la supervisión y dirección del personal cualificado al efecto. Están constituidas por las siguientes:
  - \*Rehabilitación.
  - \*Terapia ocupacional.

#### 2.-OTROS SERVICIOS

- La entidad deberá poner a disposición de los usuarios los siguientes servicios complementarios que podrán tener facturación adicional:
  - \*Servicio telefónico.
  - \*Podología.

#### 3. SERVICIOS Y PROGRAMAS PSICOGERIÁTRICOS ESPECÍFICOS.

- Se aplicarán a los conciertos con tipología de plazas Psicogeríátricas, en las unidades de estancia diurna.
- Además de los establecidos en el punto 1 y 2, los servicios y programas que a continuación se definen deberán quedar garantizados como prestaciones básicas para los usuarios de estas plazas:
  - Dispondrán de espacios seguros y confortables para la atención que permitan zonas para la libre deambulacion de los usuarios.
  - Se garantizará la supervisión continuada por parte del personal de atención directa durante el horario de funcionamiento del centro.



- El centro tendrá implantado un control de los accesos que evite riesgos de fuga de los usuarios.
  - Se realizará una valoración de las funciones cognitivas y afectivas del usuario e intervención rehabilitadora de carácter interdisciplinar.
  - Se coordinarán con los servicios sanitarios especializados cuando estos sean responsables de la atención psiquiátrica o geriátrica del usuario.
  - Se estimulará a los usuarios para la realización de actividades recreativas.
  - Se realizarán programas de apoyo y asesoramiento familiar.
- Se acreditará por parte del centro de la formación y entrenamiento específico del personal implicado en la atención a los usuarios y sus familias.

**Octava- Precio.**

1. Los precios de las plazas objeto del concierto, durante la vigencia del mismo, serán los que a continuación se señalan:

a) El precio de la plaza ocupada será el 100% del coste establecido para cada tipología de plaza y modalidad de usuario en la Resolución de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León por el que se establece el coste máximo por día de plaza ocupada vigente, publicada en el Boletín Oficial de Castilla y León

b) El precio de la plaza reservada, será el establecido para cada tipología de plaza y modalidad de usuario en la Resolución de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León por el que se establece el coste máximo por día de plaza ocupada vigente, publicada en el Boletín Oficial de Castilla y León.

2. En los precios acordados se incluyen todos los gastos derivados de la prestación de los servicios enumerados en la estipulación anterior y todo tipo de impuestos que se devengasen por razón del concierto, en especial el Impuesto sobre el Valor Añadido, así como otros impuestos o tasas estatales, autonómicos o locales existentes, o que puedan crearse durante el período de vigencia del concierto.

3. Conforme a lo dispuesto en el artículo 7.º 3 del Decreto 12/1997 de 30 de enero, que sirve de base a este Concierto, el precio fijado para cada tipo de plaza podrá ser actualizado al término inicial del mismo y, en su caso, de cada una de las sucesivas prórrogas, por mutuo acuerdo de las partes. La falta de acuerdo producirá la rescisión automática del concierto con los efectos previstos en la estipulación decimoquinta.

**Novena.- Plantilla de personal.**

1. El Centro deberá disponer, en la fecha señalada en el apartado primero de la estipulación quinta, de la plantilla de personal y, en su caso, de los contratos de servicio celebrados con terceros, a los que haya dado su conformidad la Gerencia de Servicios Sociales en el expediente administrativo instruido previamente a la suscripción del concierto.

2. De acuerdo con el compromiso adquirido con la solicitud de concertación, la entidad se obliga a mantener durante la vigencia del concierto los puestos de trabajo que se fijen como mínimo por la Gerencia de Servicios Sociales en función de las plazas ocupadas, debiendo contratar, en su caso, el personal necesario por aumento del nivel de ocupación,



con el fin de adecuar la plantilla a los módulos establecidos.

3. La modificación de la plantilla, sin previo consentimiento de la Gerencia de Servicios Sociales, será causa suficiente para la resolución del concierto y exigencia de indemnización de los daños y perjuicios que de ello pudieran derivarse.

4. Las obligaciones sociales y laborales respecto del personal del Centro corresponden única y exclusivamente a su titular, no existiendo relación jurídica alguna entre dicho personal y la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

**Décima.- Pago.**

1. El pago de las estancias por plaza ocupada cualquiera que sea la tipología de plaza concertada, y, en su caso, por la reserva de plazas, se abonará, sin perjuicio de lo que establezca la normativa sobre el pago de las estancias, por los beneficiarios y por la Gerencia de Servicios Sociales, conforme a las normas, condiciones y procedimiento siguientes:

a) Pago por los beneficiarios. Las personas mayores atendidas en el Centro en base a este Concierto, participarán en la financiación del coste de las plazas, mediante la entrega al mismo de las cantidades que les correspondan de conformidad con las normas vigentes en cada momento, sin que en ningún caso supere la cantidad fijada como coste de la plaza por día.

El Centro se compromete expresamente a no cobrar cantidad suplementaria alguna por liquidación de estancias o por cualquier otra prestación que deba ser atendida en virtud del presente Concierto.

b) Pago por la Gerencia de Servicios Sociales. Previa justificación por el Centro de las cantidades pagadas por los beneficiarios, la Gerencia procederá a liquidar por la diferencia que resulte entre la cuantía abonada por aquéllos y el precio pactado en el concierto, en concepto de plaza ocupada o reservada, según proceda.

A este efecto, el Centro, dentro de los diez primeros días naturales siguientes al mes que corresponde la liquidación, remitirá a la Gerencia de Servicios Sociales, a través de la Gerencia Territorial de la provincia, la siguiente documentación:

-Certificación emitida por el titular o persona responsable del Centro, de las cantidades percibidas de los beneficiarios, en las que se expresarán los conceptos por los que se les ha liquidado (plaza ocupada/plaza reservada), modalidad de estancia y los días que corresponden a cada uno de los conceptos.

-Estadillo mensual que contenga las incidencias relativas a los beneficiarios, según modelo confeccionado por la Gerencia de Servicios Sociales que se entregará a la entidad en el momento de la firma del concierto.

-Factura en la que se describa el objeto de la misma y que contenga todos y cada uno de los requisitos legalmente exigibles, con especial referencia al Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.), respecto del cual deberá consignarse la base imponible, el tipo y la cuota, o en su caso, la exención de dicho impuesto.



-En el supuesto de exención, deberá acompañarse con la primera factura de cada ejercicio, la resolución sobre el reconocimiento del carácter social de la Entidad a que se refiere el artículo 6.º del Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Recibida de conformidad la citada documentación, se abonará por la Gerencia de Servicios Sociales al Centro la cantidad que corresponda mediante transferencia bancaria. Para el cálculo y liquidación de las cantidades establecidas en concepto de plaza reservada, se tendrá en cuenta lo dispuesto en el presente Concierto y en el Decreto que le sirve de base y específicamente, lo contenido en el párrafo segundo de la Estipulación Tercera, en los puntos 1 y 3 del apartado A) de la Estipulación Quinta y en los apartados b), d) y e) del punto 1 de la Estipulación Séptima.

**Undécima.- Expediente personal.**

Al término inicial del concierto o, en su caso, de las sucesivas prórrogas, el Centro remitirá a la Gerencia de Servicios Sociales memoria acerca de la labor realizada con las personas atendidas con cargo a este concierto.

El Centro actualizará los datos socioeconómicos y de situación familiar de las personas mayores atendidas y elaborará cuantos otros informes puedan ser necesarios en relación a los usuarios, de todo lo cual dará cuenta inmediata a la Gerencia de Servicios Sociales.

**Duodécima.- Régimen de funcionamiento.**

1. El Centro se compromete a que el régimen de vida de los beneficiarios se establezca con arreglo a criterios de calidad de vida, autodeterminación y de plena libertad.
2. El Centro se compromete expresamente a que en ningún caso se produzca discriminación entre los beneficiarios ingresados en virtud de este concierto y los demás residentes.
3. Para facilitar el conocimiento del uso de los diferentes bienes y servicios el Centro exhibirá las normas de régimen interior de forma que se garantice su publicidad. Dichas normas y cualquier modificación de las mismas se pondrán en conocimiento, con la debida antelación, de la Gerencia de Servicios Sociales, para su conformidad y sellado.
4. Existirá en el Centro un libro-registro de residentes que será presentado para su sellado por la Gerencia de Servicios Sociales en el momento de la firma del Concierto.
5. Asimismo existirá en el Centro un Libro de Reclamaciones a disposición de los residentes y de la inspección de la Gerencia de Servicios Sociales, debiendo exponer el anuncio de su existencia en lugar visible y de uso común por los residentes. Dicho libro deberá ser presentado para su sellado en el momento de la firma del convenio.
6. A los beneficiarios por cuenta de la Gerencia de Servicios Sociales, les serán de aplicación las disposiciones vigentes sobre faltas y sanciones, y vendrán obligados a cumplir las normas de régimen interior que rijan en el Centro.



7. La Gerencia de Servicios Sociales no contraerá obligación alguna con aquellos residentes que no hubieran sido ingresados de acuerdo con las normas contenidas en el presente concierto y en el Decreto que le sirve de base.

***Decimotercera.- Responsabilidades.***

La entidad concertante se obliga al cumplimiento, bajo su exclusiva responsabilidad de las disposiciones establecidas por la legislación vigente en materia de relaciones laborales, Seguridad Social, fiscal y sanitaria.

Las indemnizaciones que se puedan causar como consecuencia de la actividad del concertante (por el mismo o sus dependientes) son de exclusiva responsabilidad de la persona o entidad titular de centro, reservándose la Gerencia de Servicios Sociales el derecho al ejercicio de las acciones pertinentes, tanto resolutorias como indemnizatorias en el supuesto de paralización del servicio.

La entidad concertante está obligado al cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1.999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como la restante legislación concordante al respecto del tratamiento de los datos personales contenidos en los ficheros inscritos por la Gerencia de Servicios Sociales en la Agencia de Protección de Datos, así como a las exigencias recogidas en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, Básica Reguladora de la Autonomía del Paciente y Obligaciones en materia de Información y Documentación Clínica (en la medida que resulte de aplicación).

La entidad concertante se compromete a tratar dichos datos personales observando los principios exigibles por la legislación en materia de protección de datos, en particular los relativos a la calidad de los datos, seguridad de los mismos y deber de secreto, no aplicando o utilizando dichos datos con finalidades distintas a las especificadas por el responsable del fichero

***Decimocuarta.- Inspección y control.***

Las Unidades dependientes de la Gerencia de Servicios Sociales podrá visitar el Centro en cualquier momento, para comprobar, que tanto lo relativo a sus instalaciones, como al funcionamiento de los servicios, que pueda repercutir sobre las personas acogidas en el mismo, se ajusta a lo estipulado en este concierto y a las normas reguladoras de esta materia.

***Decimoquinta.- Efectos del Concierto a su finalización.***

Finalizada la vigencia del concierto por denuncia de cualquiera de las partes o por cualquier otro de los motivos que se establezcan en el mismo, tendrá lugar la amortización automática de las plazas concertadas que se hallen desocupadas en ese momento.

En relación con las plazas ocupadas, se mantendrán los efectos del Concierto en los mismos términos establecidos durante un período que, en ningún caso, superará los doce meses siguientes a la fecha de finalización, con objeto de proceder al traslado de los beneficiarios a otro centro adecuado, produciéndose la amortización de las plazas que por cualquier causa vayan quedando libres en lo sucesivo.



***Decimosexta.- Fianza.***

Con el fin de garantizar los efectos del Concierto respecto de los beneficiarios que sigan ocupando plazas a la finalización de su vigencia, la entidad concertada, cuando sea ella la parte denunciante, estará obligada al depósito de una fianza por la cuantía del 10 por 100 del coste semestral de las plazas ocupadas en el momento de la denuncia.

Dicha fianza se constituirá ante la Caja de Depósitos de la Tesorería General de la Comunidad de Castilla y León o en cualquiera de la Secciones de Tesorería de los Servicios Territoriales de Hacienda de las Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León, mediante ingreso de aval bancario, póliza de caución, título de emisión pública o cualquier otro medio válido en Derecho que se estime suficiente, a nombre de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León.

La fianza se depositará dentro del plazo de quince días naturales a contar desde el siguiente al de la notificación por la Gerencia de Servicios Sociales de la cantidad exacta objeto de la fianza.

***Decimoséptima.- De las penalidades administrativas por incumplimiento.***

La Gerencia de Servicios Sociales podrá sancionar los incumplimientos parciales que no se estimen como causa de resolución del concierto, mediante la deducción en los pagos de los daños o perjuicios causados por la entidad concertante.

***Decimoctava.- Causas de resolución.***

Serán causas resolutorias del presente Concierto, la desaparición o transgresión de cualquiera de las condiciones normativas, administrativas o técnicas que se acreditaron al instruir el expediente administrativo previo a la formalización del Concierto y que sirvieron de base para la selección del Centro, el incumplimiento de alguna de las estipulaciones del presente Concierto, el trato deficiente a los beneficiarios, la negativa u obstrucción a la función inspectora de los órganos de la Gerencia de Servicios Sociales y las previstas, en general, en la contratación administrativa.

***Decimonovena.- Modificación en la titularidad de la gestión.***

Si vigente este concierto la persona o entidad suscribiente contratara la gestión del Centro con un tercero, quedarán ambos obligados solidariamente en las presentes estipulaciones, con sujeción a lo dispuesto en el artículo 3º.3 del Decreto 12/1997 de 30 de enero.

***Vigésima.- Naturaleza y Jurisdicción competente.***

Ambas partes reconocen la naturaleza administrativa de este concierto. Las cuestiones litigiosas que pudieran suscitarse en la interpretación o aplicación del presente concierto, serán resueltas por los tribunales de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, con sede en Valladolid.



**Junta de  
Castilla y León**

Consejería de Familia  
e Igualdad de Oportunidades  
Gerencia de Servicios Sociales



**Servicios Sociales  
de Castilla y León**

Así lo acuerdan, otorgan y, en prueba de conformidad lo firman, en triplicado ejemplar, en el lugar y fecha que al principio se expresa.

El Consejero de Familia e Igualdad de Oportunidades,  
Presidente del Consejo de Administración  
de la Gerencia de Servicios Sociales  
(Decreto 2/1.998, de 8 de enero),

Por la Entidad,

Fdo.: CÉSAR ANTÓN BELTRÁN

Fdo.: ISABEL JIMENEZ GARCIA