

2016

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE PUESTA A DISPOSICIÓN DE LA VICEPRESIDENCIA Y CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS, DE PLAZAS EN CENTROS RESIDENCIALES PARA PERSONAS MAYORES LA COMUNITAT VALENCIANA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la prestación del servicio de puesta a disposición de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, de 3.300 plazas en centros residenciales para personas mayores en situación de dependencia en la Comunitat Valenciana, con el fin de derivar a aquellos mayores dependientes que, en el ámbito de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, se les proponga el ingreso en un centro residencial, como recurso idóneo o como recurso disponible, en su Plan Individual de Atención, así como a aquellas personas mayores no dependientes que tengan una necesidad social y se establezca dicho ingreso mediante resolución de la Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas correspondiente.

El número máximo de plazas en centros residenciales para personas mayores que la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas podrá adjudicar en los términos previstos en el pliego de cláusulas administrativas particulares es de **3.300**.

2.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Se entiende por servicios residenciales los servicios que ofrece el centro de alojamiento estable junto con atención social, apoyo en la realización de las actividades de la vida diaria, atención sanitaria, atención psicológica, rehabilitación de las capacidades y atención geriátrica integral en función del nivel de dependencia de los usuarios.

Los destinatarios del servicio residencial son personas mayores que carezcan de las capacidades necesarias para realizar por sí mismas las actividades básicas de la vida diaria, que precisen de una atención geriátrica integral y que sus circunstancias socio-familiares requieran la sustitución del hogar.

Los centros ofertados ofrecerán los servicios residenciales durante 24 horas del día todos los días del año. La asistencia se establecerá en función de las necesidades y el nivel de dependencia de los residentes y contemplará los siguientes servicios mínimos:

- Alojamiento, que incluirá la limpieza e higiene de las habitaciones y de todas las dependencias e instalaciones del centro

2015

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE PLAZAS EN CENTROS RESIDENCIALES PARA PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN LA COMUNITAT VALENCIANA

1.- OBJETO DEL ACUERDO MARCO

El objeto del presente pliego es la selección de una serie de entidades titulares de centros con disponibilidad de plazas residenciales para personas mayores en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, con el fin de que la Conselleria de Bienestar Social disponga de una bolsa de plazas para atender a aquellos dependientes que, en el ámbito de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, se les proponga, como recurso idóneo disponible, en su Plan Individual de Atención, el ingreso en un centro residencial.

El número máximo de plazas en centros residenciales para personas mayores dependientes que la Conselleria de Bienestar Social podrá adjudicar en los términos previstos en el pliego de cláusulas administrativas particulares es de **3.108**.

2.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Se entiende por servicios residenciales los servicios que ofrece el centro de alojamiento estable junto con atención social, apoyo en la realización de las actividades de la vida diaria, atención sanitaria, atención psicológica, rehabilitación de las capacidades y atención geriátrica integral en función del nivel de dependencia de los usuarios.

Los destinatarios del servicio residencial son personas mayores que carezcan de las capacidades necesarias para realizar por sí mismas las actividades básicas de la vida diaria, que precisen de una atención geriátrica integral y que sus circunstancias socio-familiares requieran la sustitución del hogar.

Los centros ofertados ofrecerán los servicios residenciales durante 24 horas del día todos los días del año. La asistencia se establecerá en función de las



- Restauración, ésta deberá asegurar el cumplimiento de una correcta nutrición de los residentes en coordinación con el programa de atención farmacéutica en centros sociosanitarias y dentro de las actividades de atención nutricional que se llevan a cabo desde el mismo (Programa de atención nutricional).
- Lavandería, deberá garantizar el lavado y planchado periódico de lencería y ropa de uso personal de los residentes y el repaso de la misma así como de la ropa de cama y resto de lencería del Centro.
- Atención sociosanitaria que comprende:
 - Cuidados básicos (higiene, aseo, baño y para el cuidado estético y de la imagen de los residentes, movilizaciones, desplazamientos, etc).
 - Atención médica, dirigida al diagnóstico, tratamiento y seguimiento de patologías crónicas, diagnóstico y tratamiento de procesos agudos y detección, prevención y tratamiento de grandes síndromes geriátricos
 - Atención de enfermería, dirigida a la prestación de cuidados de enfermería tales como administración de medicamentos, curas, sondajes, etc
 - Actividades de rehabilitación de mantenimiento, prevención, movilización y tratamientos individuales, en función de las patologías y la dependencia funcional de los residentes.
 - Asistencia farmacéutica, según directrices establecidas dentro del Programa de atención farmacéutica de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
 - Prevención y promoción de la salud.
 - Atención psicológica y actividades de terapia ocupacional, dirigidas a preservar y mantener la función cognitiva de los residentes y al tratamiento de alteraciones psicológicas que incidan en afectividad, conducta o estado cognitivo.
 - Atención social que incluye la animación sociocultural, la atención social individual, grupal y comunitaria, así como la atención social familiar.
 - Reducción progresiva de las medidas de sujeción existentes, tanto físicas como químicas, a fin de fomentar la calidad de vida y autonomía del usuario.

Todos los centros residenciales deberán tener establecido un programa anual de atención al residente con las siguientes actividades:

- Actividades de rehabilitación funcional y cognitiva.
- Actividades de terapia ocupacional.
- Animación sociocultural.
- **Procesos de dignificación y humanización de los residentes.**

Asimismo, deberán disponer como mínimo de los protocolos de prevención y/o atención y de los registros previstos en el artículo 47 de la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de



necesidades y el nivel de dependencia de los residentes y contemplará los siguientes servicios mínimos:

- Alojamiento, que incluirá la limpieza e higiene de las habitaciones y de todas las dependencias e instalaciones del centro
- Restauración, ésta deberá asegurar el cumplimiento de una correcta nutrición de los residentes en coordinación con el programa de atención farmacéutica en centros sociosanitarias y dentro de las actividades de atención nutricional que se llevan a cabo desde el mismo (Programa de atención nutricional).
- Lavandería, deberá garantizar el lavado y planchado periódico de lencería y ropa de uso personal de los residentes y el repaso de la misma así como de la ropa de cama y resto de lencería del Centro.
- Atención sociosanitaria que comprende:
 - Cuidados básicos (higiene, aseo, baño y para el cuidado estético y de la imagen de los residentes, movilizaciones, desplazamientos, etc).
 - Atención médica, dirigida al diagnóstico, tratamiento y seguimiento de patologías crónicas, diagnóstico y tratamiento de procesos agudos y detección, prevención y tratamiento de grandes síndromes geriátricos
 - Atención de enfermería, dirigida a la prestación de cuidados de enfermería tales como administración de medicamentos, curas, sondajes, etc
 - Actividades de rehabilitación de mantenimiento, prevención, movilización y tratamientos individuales, en función de las patologías y la dependencia funcional de los residentes.
 - Asistencia farmacéutica, según directrices establecidas dentro del Programa de atención farmacéutica de la Conselleria de Bienestar Social
 - Prevención y promoción de la salud.
 - Atención psicológica y actividades de terapia ocupacional, dirigidas a preservar y mantener la función cognitiva de los residentes y al tratamiento de alteraciones psicológicas que incidan en afectividad, conducta o estado cognitivo.
 - Atención social que incluye la animación sociocultural, la atención social individual, grupal y comunitaria, así como la atención social familiar.

Todos los centros residenciales deberán tener establecido un programa anual de atención al residente con las siguientes actividades:

- Actividades de rehabilitación funcional y cognitiva.
- Actividades de terapia ocupacional.
- Animación sociocultural.



los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.

3.- PLANTILLA DEL CENTRO

El centro deberá disponer, con carácter de mínimos, de la plantilla que corresponda según los ratios establecidos para cada categoría profesional, en la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de centros de servicios sociales especializados para personas mayores, o normativa vigente en la materia, para el número de plazas totales del centro.

La atención nocturna se llevará a cabo por el personal de atención directa, de acuerdo con lo previsto en la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.

La organización de los turnos de personal se realizará de tal modo que en todo momento se asegure el cuidado de los usuarios y el correcto funcionamiento del centro, con cobertura de personal suficiente.

Todo el personal deberá disponer de la titulación adecuada al puesto de trabajo que va a desempeñar.

El centro deberá tener, en todo momento, una persona que asuma la responsabilidad ante cualquier incidencia que se produzca. Por ello, en ausencia del director, la empresa deberá siempre determinar la persona que asuma la representación de la misma en el centro.

4.- EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL

El adjudicatario desarrollará su actividad asistencial siguiendo las orientaciones y objetivos de calidad contenidos en la normativa de autorización y acreditación de centros o, en su caso, de acuerdo con los principios del Sistema Básico de Calidad impulsado por la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

El adjudicatario estará obligado a facilitar las inspecciones que lleve a cabo la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, para comprobar la gestión de la atención residencial y cualesquiera otros aspectos relativos al contrato celebrado.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Conselleria toda la información y documentación económica, fiscal, administrativa, laboral y de cualquier otro tipo que se le requiera, que fuera necesaria para la comprobación de la gestión realizada.



Asimismo, deberán disponer como mínimo de los protocolos de prevención y/o atención y de los registros previstos en el artículo 47 de la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.

3.- PLANTILLA DEL CENTRO

El centro deberá disponer, con carácter de mínimos, de la plantilla que corresponda según los ratios establecidos para cada categoría profesional, en la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de centros de servicios sociales especializados para personas mayores, para el número de plazas totales del centro.

La atención nocturna se llevará a cabo por el personal de atención directa, de acuerdo con lo previsto en la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.

La organización de los turnos de personal se realizará de tal modo que en todo momento se asegure el cuidado de los usuarios y el correcto funcionamiento del centro, con cobertura de personal suficiente.

Todo el personal deberá disponer de la titulación adecuada al puesto de trabajo que va a desempeñar.

El centro deberá tener, en todo momento, una persona que asuma la responsabilidad ante cualquier incidencia que se produzca. Por ello, en ausencia del director, la empresa deberá siempre determinar la persona que asuma la representación de la misma en el centro.

4.- EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL

El adjudicatario desarrollará su actividad asistencial siguiendo las orientaciones y objetivos de calidad contenidos en la normativa de autorización y acreditación de centros o, en su caso, de acuerdo con los principios del Sistema Básico de Calidad impulsado por la Conselleria de Bienestar Social.

El adjudicatario estará obligado a facilitar las inspecciones que lleve a cabo la Conselleria de Bienestar Social, para comprobar la gestión de la atención residencial y cualesquiera otros aspectos relativos al contrato celebrado.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Conselleria toda la información y documentación económica, fiscal, administrativa, laboral y de



5.- RESTAURACIÓN

La restauración deberá asegurar el cumplimiento de una correcta nutrición de los residentes. Esta se someterá a criterios dietéticos, atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad. Contemplará la elaboración de dietas especiales para aquellas patologías que así lo requieran, hábitos, alimentos restringidos, preferencias y alergias. Deberá ofrecerse como mínimo desayuno, comida, merienda y cena, y los menús deberán ser supervisados por personal especialista que establezca las pautas dietéticas oportunas, debiendo cumplir las dietas los siguientes objetivos:

- Ser completa y equilibrada
- Tener una presentación atractiva
- Ser variada adaptándose a las necesidades de los usuarios
- Estar convenientemente realizada y condimentada
- Estar adaptada a la gastronomía local y a la época del año, pudiendo elegir el menú, en su caso, de entre las opciones ofertadas.

Se informará mediante notificación en el tablón de anuncios del centro a los residentes y familias de los menús y dietas, por lo que deberán planificarse con la suficiente antelación.

Asimismo, se establecerán los procedimientos que garanticen la correcta higiene y manipulación de los alimentos según la normativa vigente.

6.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

- a) Prestar el servicio de atención residencial en todas las plazas del centro adjudicadas con la continuidad convenida, cuidando del buen orden del mismo y garantizando a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas, de acuerdo con lo estipulado en el presente Pliego.
- b) Poner a disposición de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, las plazas adjudicadas.
- c) Garantizar a los usuarios de las plazas adjudicadas, los mismos derechos y deberes que al resto de los residentes, con excepción del precio a percibir por la ocupación de la plaza.
- d) Implantar los sistemas de información y de valoración de cargas de trabajo que, en su momento, pudiera decidir Vicepresidencia y Conselleria de Políticas Inclusivas, necesarios para el seguimiento de los compromisos acordados.
- e) Indemnizar los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de cuantas operaciones requiera el desarrollo del servicio o la ejecución del contrato, excepto cuando el daño sea producido como consecuencia de una orden inmediata y directa de la Administración, o por causas imputables a la misma.



cualquier otro tipo que se le requiera, que fuera necesaria para la comprobación de la gestión realizada.

5.- RESTAURACIÓN

La restauración deberá asegurar el cumplimiento de una correcta nutrición de los residentes. Esta se someterá a criterios dietéticos, atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad. Contemplará la elaboración de dietas especiales para aquellas patologías que así lo requieran, hábitos, alimentos restringidos, preferencias y alergias. Deberá ofrecerse como mínimo desayuno, comida, merienda y cena, y los menús deberán ser supervisados por personal especialista que establezca las pautas dietéticas oportunas, debiendo cumplir las dietas los siguientes objetivos:

- Ser completa y equilibrada
- Tener una presentación atractiva
- Ser variada adaptándose a las necesidades de los usuarios
- Estar convenientemente realizada y condimentada
- Estar adaptada a la gastronomía local y a la época del año

Se informará mediante notificación en el tablón de anuncios del centro a los residentes y familias de los menús y dietas, por lo que deberán planificarse con la suficiente antelación.

Asimismo, se establecerán los procedimientos que garanticen la correcta higiene y manipulación de los alimentos según la normativa vigente.

6.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

- a) Prestar el servicio de atención residencial en todas las plazas del centro con la continuidad convenida, cuidando del buen orden del mismo y garantizando a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas, de acuerdo con lo estipulado en el presente Pliego.
- b) Poner a disposición de la Conselleria de Bienestar Social, las plazas adjudicadas.
- c) Garantizar a los usuarios de las plazas concertadas, los mismos derechos y deberes que al resto de los residentes, con excepción del precio a percibir por la ocupación de la plaza.
- d) Implantar los sistemas de información y de valoración de cargas de trabajo que, en su momento, pudiera decidir la Conselleria de Bienestar Social, necesarios para el seguimiento de los compromisos acordados.



- f) Será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución.
- g) La empresa adjudicataria se compromete a no utilizar el nombre de la Conselleria en sus relaciones con terceras personas, ya sea a efectos de facturación de proveedores, o se trate de cualquier otra relación que pueda tener con personas a su servicio, siendo la empresa la única responsable de las obligaciones que contraiga con ocasión de suministros o servicios de cualquier clase.
- h) En todo caso, la Conselleria deberá ser consultada previamente, y al objeto de mostrar su conformidad, en toda alteración de la organización del servicio tales como sistemas de valoración, mejoras de método, racionalización, procesos y simplificación del trabajo, y cualesquiera otros que permitan el mayor y mejor nivel de prestación del mismo.
- i) Los gastos que se originen por suministro de electricidad, agua, gas, teléfono, limpieza y mantenimiento de instalaciones serán por cuenta del adjudicatario, así como las obras de reforma, conservación, reparación o de adaptación, o bien aquéllas que exijan la Administración competente o las compañías suministradoras en los casos de modificación de las actuales normativas. Asimismo, serán de cuenta del adjudicatario, todos los gastos derivados de las futuras licencias o autorizaciones administrativas, y cualesquiera otros derivados de la explotación y uso del centro, y que resulten de aplicación, según las disposiciones vigentes y en la forma y cuantía que éstas señalen.
- j) La empresa adjudicataria está obligada al pago de cualquier clase de tributos relacionados con la actividad de la prestación (impuestos, tasas y contribuciones especiales).
- k) El adjudicatario, será responsable de cualquier obligación que pudiera derivarse de las relaciones laborales o de relaciones de otra índole del personal que pudiera contratar, para el desarrollo de su actividad empresarial, respondiendo así de toda clase de salarios, remuneraciones, seguros, así como de las reclamaciones ante la jurisdicción laboral, y sin que en ningún caso pueda entenderse o suponerse la existencia de relación alguna entre dicho personal y la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.
- l) El adjudicatario se obliga a contratar el seguro previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
- m) La empresa adjudicataria está obligada a disponer de un plan de autoprotección del centro.
- n) En el caso de que, durante la vigencia del contrato, se produzca alguna modificación normativa, los adjudicatarios vendrán obligados a la



- e) Indemnizar los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de cuantas operaciones requiera el desarrollo del servicio o la ejecución del contrato, excepto cuando el daño sea producido como consecuencia de una orden inmediata y directa de la Administración, o por causas imputables a la misma.
- f) Será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución.
- g) La empresa adjudicataria se compromete a no utilizar el nombre de la Conselleria en sus relaciones con terceras personas, ya sea a efectos de facturación de proveedores, o se trate de cualquier otra relación que pueda tener con personas a su servicio, siendo la empresa la única responsable de las obligaciones que contraiga con ocasión de suministros o servicios de cualquier clase.
- h) En todo caso, la Conselleria deberá ser consultada previamente, y al objeto de mostrar su conformidad, en toda alteración de la organización del servicio tales como sistemas de valoración, mejoras de método, racionalización, procesos y simplificación del trabajo, y cualesquiera otros que permitan el mayor y mejor nivel de prestación del mismo.
- i) Los gastos que se originen por suministro de electricidad, agua, gas, teléfono, limpieza y mantenimiento de instalaciones serán por cuenta del adjudicatario, así como las obras de reforma, conservación, reparación o de adaptación, o bien aquéllas que exijan la Administración competente o las compañías suministradoras en los casos de modificación de las actuales normativas. Asimismo, serán de cuenta del adjudicatario, todos los gastos derivados de las futuras licencias o autorizaciones administrativas, y cualesquiera otros derivados de la explotación y uso del centro, y que resulten de aplicación, según las disposiciones vigentes y en la forma y cuantía que éstas señalen.
- j) La empresa adjudicataria está obligada al pago de cualquier clase de tributos relacionados con la actividad de la prestación (impuestos, tasas y contribuciones especiales).
- k) El adjudicatario, será responsable de cualquier obligación que pudiera derivarse de las relaciones laborales o de relaciones de otra índole del personal que pudiera contratar, para el desarrollo de su actividad empresarial, respondiendo así de toda clase de salarios, remuneraciones, seguros, así como de las reclamaciones ante la jurisdicción laboral, y sin que en ningún caso pueda entenderse o suponerse la existencia de relación alguna entre dicho personal y la Conselleria de Bienestar Social.
- l) El adjudicatario se obliga a contratar el seguro previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.



adaptación necesaria en el plazo máximo que se establezca en la normativa.

o) Obligaciones generales con respecto a los usuarios:

1. El centro deberá disponer de un expediente de cada uno de los usuarios donde figuren los datos personales, familiares, historia médica, seguro de defunción, inventario de bienes que el usuario lleva consigo en el momento del ingreso, y cuanta información se considere básica para poder atender correctamente al mismo.
2. El adjudicatario se compromete a guardar reserva y confidencialidad sobre los datos personales de los usuarios contenidos en los expedientes, y a usarlos solamente para la adecuada atención de los mismos.
3. El centro deberá disponer de un Libro de Registro permanentemente actualizado, en el que se harán constar las incidencias que se produzcan. Dichas incidencias (altas, bajas), deberán ser comunicadas a la Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas en el momento que se produzcan.
4. Se garantizará la adecuada atención de los residentes, proporcionándoles un lugar digno de residencia, una alimentación adecuada y demás servicios de asistencia general, en especial todas las prestaciones recogidas en la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de centros de servicios sociales especializados para personas mayores.
5. Se prestará el apoyo necesario, tanto administrativo como social, a aquellos usuarios que lo precisasen.
6. Se asegurará la participación democrática de los residentes.
7. El centro dispondrá de una programación anual de actividades, tanto de aspectos lúdicos como de acciones terapéuticas ocupacionales y preventivas rehabilitadoras. Se presentará anualmente una memoria de actividades y servicios conforme a las instrucciones específicas que para la misma emita la Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas.
8. La Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, podrá determinar la instalación de buzones de reclamaciones y sugerencias, así como entregar a los usuarios todo tipo de documentación o impresos relativos a sus derechos y obligaciones.



m) La empresa adjudicataria está obligada a disponer de un plan de autoprotección del centro.

n) Obligaciones generales con respecto a los usuarios:

1. El centro deberá disponer de un expediente de cada uno de los usuarios donde figuren los datos personales, familiares, historia médica, seguro de defunción, inventario de bienes que el usuario lleva consigo en el momento del ingreso, y cuanta información se considere básica para poder atender correctamente al mismo.
2. El adjudicatario se compromete a guardar reserva y confidencialidad sobre los datos personales de los usuarios contenidos en los expedientes, y a usarlos solamente para la adecuada atención de los mismos.
3. El centro deberá disponer de un Libro de Registro permanentemente actualizado, en el que se harán constar las incidencias que se produzcan. Dichas incidencias (altas, bajas), deberán ser comunicadas a la Dirección Territorial de Bienestar Social en el momento que se produzcan.
4. Se garantizará la adecuada atención de los residentes, proporcionándoles un lugar digno de residencia, una alimentación adecuada y demás servicios de asistencia general, en especial todas las prestaciones recogidas en la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de centros de servicios sociales especializados para personas mayores.
5. Se prestará el apoyo necesario, tanto administrativo como social, a aquellos usuarios que lo precisasen.
6. Se asegurará la participación democrática de los residentes.
7. El centro dispondrá de una programación anual de actividades, tanto de aspectos lúdicos como de acciones terapéuticas ocupacionales y preventivas rehabilitadoras. Se presentará anualmente una memoria de actividades y servicios conforme a las instrucciones específicas que para la misma emita la Dirección Territorial de Bienestar Social.
8. La Conselleria de Bienestar Social, podrá determinar la instalación de buzones de reclamaciones y sugerencias, así como entregar a los usuarios todo tipo de documentación o impresos relativos a sus derechos y obligaciones.



7.- OBLIGACIONES DE LA VICEPRESIDENCIA Y CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS

La Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas está obligada a:

a) Respetar la libertad de elección de centro para los posibles usuarios de servicio de atención residencial, en la medida que las plazas disponibles lo permitan, posibilitando el cambio de centro cuando el usuario lo solicite, en los términos y plazos que establezca la normativa vigente, y siempre que existan plazas disponibles en el centro solicitado.

b) Asignar las plazas adjudicadas, remitiendo a los beneficiarios de las mismas a los concretos centros asignados o elegidos por aquéllos. El procedimiento para el ingreso de los beneficiarios de las plazas adjudicadas se ajustará a las siguientes reglas:

1.- Una vez asignada la plaza, la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas comunicará al centro los datos de la persona que ocupará dicha plaza.

2.- Una vez producido el ingreso en el centro, el gestor de dicho centro, lo pondrá en conocimiento de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el plazo máximo de 2 días. Igualmente, el adjudicatario comunicará a la Administración la baja, en el plazo máximo de 2 días desde que ésta se produzca.

3.- Antes del día 5 de cada mes, el adjudicatario remitirá a la Administración la relación de ingresos y bajas que se hayan producido en el centro.

c) Abonar por mensualidad al adjudicatario, el importe correspondiente a los días que estuvieran efectivamente ocupadas las plazas adjudicadas.

En ningún caso el adjudicatario tendrá derecho a percibir de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, cantidad económica alguna por las plazas adjudicadas durante el tiempo que no estuvieran ocupadas.

Valencia, 20 de junio de 2016

LA DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES
Y PERSONAS EN SITUACIÓN DEPENDENCIA

Mercé Martínez i Llopis



La Conselleria de Bienestar Social está obligada a:

a) Respetar la libertad de elección de centro para los posibles usuarios de servicio de atención residencial, en la medida que las plazas disponibles lo permitan, posibilitando el cambio de centro cuando el usuario lo solicite, en los términos y plazos que establezca la normativa vigente, y siempre que existan plazas disponibles en el centro solicitado.

b) Asignar las plazas concertadas, remitiendo a los beneficiarios de las mismas a los concretos centros asignados o elegidos por aquéllos. El procedimiento para el ingreso de los beneficiarios de las plazas concertadas se ajustará a las siguientes reglas:

1.- Una vez asignada la plaza concertada, la Conselleria de Bienestar Social comunicará al centro los datos de la persona que ocupará dicha plaza.

2.- Una vez producido el ingreso en el centro, el gestor de dicho centro, lo pondrá en conocimiento de la Conselleria de Bienestar Social en el plazo máximo de 5 días. Igualmente, el adjudicatario comunicará a la Administración la baja, en el plazo máximo de 5 días desde que ésta se produzca.

3.- Antes del día 5 de cada mes, el adjudicatario remitirá a la Administración la relación de ingresos y bajas que se hayan producido en el centro.

c) Abonar por mensualidad al adjudicatario, el importe correspondiente a los días que estuvieran efectivamente ocupadas las plazas concertadas.

En ningún caso el adjudicatario tendrá derecho a percibir de la Conselleria de Bienestar Social, cantidad económica alguna por las plazas concertadas durante el tiempo que no estuvieran ocupadas.

Valencia, 2 de marzo de 2015

LA DIRECTORA GENERAL DE
DEPENDENCIA Y MAYORES

Pilar Albert Guerola