

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIAS E IGUALDAD

Orden de 21 de julio de 2026, por la que se regulan los requisitos materiales, funcionales y de calidad necesarios para la puesta en funcionamiento y acreditación de los centros y servicios para la atención de personas mayores en Andalucía.

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Definiciones.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

Artículo 4. Modelo de atención.

Artículo 5. Tipología de centros y servicios.

Artículo 6. Organización de los centros.

Artículo 7. Coordinación sociosanitaria.

Artículo 8. Autorización administrativa para la puesta en funcionamiento.

Artículo 9. Acreditación administrativa.

Artículo 10. Obligaciones de los centros y servicios autorizados y acreditados.

Artículo 11. Protección de datos personales.

Disposición adicional primera. Conversión de plazas.

Disposición adicional segunda. Régimen de excepciones de cumplimiento de requisitos materiales para centros autorizados y acreditados.

Disposición adicional tercera. Excepción a la ratio de personal.

Disposición transitoria primera. Adaptación de requisitos funcionales generales y específicos.

Disposición transitoria segunda. Régimen de implantación progresiva del incremento de ratio de personal para los centros residenciales acreditados conforme a la Orden de 1 de julio de 1997, por la que se regula la acreditación de los centros de atención especializada a las personas mayores y personas con discapacidad.

Disposición transitoria tercera. Régimen de implantación progresiva del incremento de ratio de personal para los centros residenciales acreditados conforme a la Orden de Consejería de Bienestar Social, de 5 noviembre 2007, por la que se regula el procedimiento y los requisitos para la acreditación de los centros para personas mayores en situación de dependencia en Andalucía.

Disposición transitoria cuarta. Régimen de implantación progresiva del incremento de ratio de personal aplicable a las plazas ocupadas por personas mayores con trastornos graves y continuados de conducta.

Disposición transitoria quinta. Adaptación de los requisitos materiales generales y específicos.

Disposición transitoria sexta. Continuidad de personas que ocupen la Dirección de centros autorizados y/o acreditados.

Disposición transitoria séptima. Regulación del régimen disciplinario para las personas usuarias de plazas financiadas por la administración pública en centros para personas mayores.

Disposición transitoria octava. Regulación de los requisitos aplicables a los procedimientos de autorización y/o acreditación administrativa en trámite.

Disposición derogatoria única.

Disposición final primera. Habilitación.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

ANEXO I. REQUISITOS MATERIALES GENERALES PARA LA AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO Y LA ACREDITACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE PERSONAS MAYORES.

1. Requisitos físicos y dotacionales.
2. Requisitos mínimos de las zonas.

ANEXO II. REQUISITOS MATERIALES ESPECÍFICOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO Y LA ACREDITACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE PERSONAS MAYORES.

- I. CENTROS RESIDENCIALES PARA PERSONAS MAYORES.
- II. CENTROS DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES.
- III. CENTROS DE NOCHE PARA PERSONAS MAYORES.
- IV. CENTROS DE PARTICIPACIÓN ACTIVA.

ANEXO III. REQUISITOS FUNCIONALES GENERALES PARA LA AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO Y LA ACREDITACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE PERSONAS MAYORES.

1. Documentación e información general.
2. Atención asistencial general.

ANEXO IV. REQUISITOS FUNCIONALES ESPECÍFICOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO Y LA ACREDITACIÓN ADMINISTRATIVA DE CADA UNA DE LAS TIPOLOGÍAS DE CENTROS DE PERSONAS MAYORES.

- I. CENTROS RESIDENCIALES PARA PERSONAS MAYORES.
 1. Documentación e información específica.
 2. Atención Asistencial específica.
- II. CENTROS DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES.
 1. Documentación e información específica.
 2. Atención Asistencial específica.
- III. CENTROS DE NOCHE PARA PERSONAS MAYORES.
 1. Documentación e información específica.
 2. Atención Asistencial específica.
- IV. CENTROS DE PARTICIPACIÓN ACTIVA.

ANEXO V. REQUISITOS MATERIALES Y FUNCIONALES PARA LA AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO DEL COMPLEJO DE SERVICIOS INTEGRALES PARA PERSONAS MAYORES.

ANEXO VI. REQUISITOS MATERIALES Y FUNCIONALES PARA LA AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO DE LAS VIVIENDAS TUTELADAS.

El Estatuto de Autonomía para Andalucía dispone en su artículo 61.1.a) que corresponde a la Comunidad Autónoma de Andalucía la competencia exclusiva en materia de servicios sociales, que en todo caso incluye la regulación, ordenación y gestión de servicios sociales. En esta línea, dispone asimismo en su artículo 19 que las personas mayores tienen derecho a recibir de los poderes públicos de Andalucía una protección y una atención integral para la promoción de su autonomía personal y del envejecimiento activo, que les permita una vida digna e independiente y su bienestar social e individual, así como a acceder a una atención gerontológica adecuada, en el ámbito sanitario, social y asistencial. Finalmente, en el artículo 37.1, puntos 3.º y 4.º, se establecen como principios rectores de las políticas públicas el acceso de las personas mayores a unas condiciones de vida digna e independiente, asegurando su protección social e incentivando el envejecimiento activo y su participación en la vida social, educativa y cultural de la comunidad, así como la especial protección de las personas en situación de dependencia que les permita disfrutar de una digna calidad de vida.

En base a esta competencia y en ejecución del mandato dictado en el Estatuto de Autonomía, se promulgó la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, cuyo artículo 83.4 dispone que reglamentariamente se establecerán las condiciones exigibles a los centros de servicios sociales que, al menos, deberán comprender las condiciones físicas y arquitectónicas de la edificación, garantizándose la accesibilidad en los términos previstos en la normativa vigente, las instalaciones y equipamientos exigibles, los requisitos relativos al personal que va a desarrollar el servicio y los requisitos funcionales, tales como la cartera de servicios, la elaboración de memorias, planes generales de intervención, desarrollo de programas y metodología, y procedimientos de trabajo, entre otros.

En desarrollo de esta ley, el Decreto-Ley 3/2024, de 6 de febrero, por el que se adoptan medidas de simplificación y racionalización administrativa para la mejora de las relaciones de la ciudadanía con la administración de la Junta de Andalucía y el impulso de la actividad económica en Andalucía, dispone en su artículo 192 que mediante orden, la Consejería competente en materia de servicios sociales regulará los requisitos materiales y funcionales necesarios para el funcionamiento de cada centro y servicio, de acuerdo a su sector, tipología y subtipología, atendiendo a las características y necesidades de la población destinataria, así como los requisitos de calidad exigidos para la acreditación administrativa. Asimismo, dispone que, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 83.4 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, la orden de requisitos materiales, funcionales y de calidad también podrá desarrollar, entre otros, aquellos aspectos relacionados con la documentación administrativa y la actuación asistencial.

Estamos consecuentemente ante una norma que tiene como causa los mandatos establecidos tanto en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, como en el citado Decreto-Ley 3/2024, de 6 de febrero, dictado en desarrollo de esta, siendo su objetivo establecer y regular los requisitos materiales, funcionales y de calidad que deben cumplir los centros y servicios sociales de atención a personas mayores de Andalucía, para su funcionamiento y acreditación.

La finalidad última de esta orden es crear una normativa reguladora de los requisitos materiales, funcionales y de calidad que acerquen el actual modelo asistencial al diseñado en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, basado, entre otros, en los principios de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas, atención centrada en la persona y su contexto, transversalidad de género y cooperación con la iniciativa privada (artículo 25 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre). Mediante esta orden, en última instancia lo que se pretende es crear un sistema de servicios sociales que garantice el acceso a las prestaciones en condiciones de accesibilidad universal y diseño para todas las personas, fundamentado en el principio de la atención centrada en la persona y su contexto.

Pero, a su vez, este sistema debe ser compatible y facilitar la libertad de establecimiento de las personas y empresas prestadoras y la libre prestación de servicios, simplificando los procedimientos y fomentando, al mismo tiempo, un nivel elevado de calidad en los servicios. Por ello, se ha establecido un cuadro de requisitos basado en criterios de agilidad, simplicidad, mayor eficacia y eliminación de obstáculos a las actividades de prestación de servicios sociales, pero que a su vez ofrezca un régimen plenamente garantista en la salvaguarda de los derechos de las personas, especialmente en este sector de personas mayores, que es sensiblemente más vulnerable.

Esta orden viene a sustituir a la regulación existente para el sector de personas mayores, es decir, la Orden de 1 de julio de 1997, por la que se regula la acreditación de los centros de atención especializada a las personas mayores y personas con discapacidad, la Orden de 28 de julio de 2000 conjunta de las Consejerías de la Presidencia y de Asuntos Sociales, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales de los Servicios y Centros de Servicios Sociales de Andalucía, y la Orden de 5 de noviembre de 2007, por la que se regula el procedimiento y los requisitos para la acreditación de los centros para las

personas mayores en situación de dependencia en Andalucía, dictadas todas en el marco del Decreto 87/1996, de 20 de febrero, por el que se regula la autorización, registro y acreditación e inspección de los Servicios Sociales de Andalucía, recientemente derogado por el citado Decreto-ley 3/2024, de 6 de febrero.

En definitiva, con la presente norma se pretende establecer un marco jurídico que, salvando la dispersión normativa existente anteriormente, integre con carácter unificador las condiciones exigidas a los centros de personas mayores, estableciendo los requisitos materiales, funcionales y de calidad tanto para los centros de nueva creación, como para los centros de personas mayores existentes actualmente en Andalucía, con el objetivo de homogeneizar las características y requisitos de calidad de todos los centros de personas mayores de la Comunidad Autónoma.

Asimismo, con la presente orden se pretende lograr el equilibrio para la implantación del Modelo de Atención Integral Centrada en la Persona en todos los centros residenciales de Andalucía, dentro del marco regulado en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, y en la Resolución de 28 de julio de 2022, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, resultando novedosa la definición y desarrollo de los instrumentos necesarios para la efectiva implantación de este modelo.

De esta forma, se define dicho modelo y sus características, regulando además la organización de los centros residenciales en unidades de convivencia. Se definen el Plan Personal de Atención y Apoyo y la Historia de vida como instrumentos de intervención con el objeto de personalizar las intervenciones cotidianas, así como para que la persona decida, qué aspectos significativos de su vida quiere mejorar y mantener. Se regulan igualmente figuras como la persona profesional de referencia y la persona coordinadora de la unidad de convivencia, que serán claves para la verdadera implantación de dicho modelo de atención en los centros residenciales. Se destaca por otra parte la importancia del papel de la familia y personas allegadas en el apoyo a las personas mayores, así como su participación en la vida del centro.

La orden promueve y regula una atención libre de sujeciones fundamentada en el reconocimiento del derecho de las personas a ser atendidas sin ningún tipo de restricción, como consecuencia directa de la aplicación del modelo de atención integral y centrada en la persona, basado en el respeto a los derechos fundamentales de las personas mayores de los centros de carácter residencial y de los centros de día de servicios sociales para cuidados de larga duración. La norma regula el uso, siempre excepcional y temporal, de sujeciones cuando hayan fracasado el resto de medidas alternativas y hubiera un riesgo para la persona usuaria o terceros, así como las pautas, requisitos y garantías en su aplicación.

Respecto a los recursos humanos, se definen las distintas categorías de personal que prestará sus servicios en los centros residenciales y centros de día, acomodándose a la regulación contenida en el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Conforme a ello se define el Personal de Atención Directa de Primer Nivel (AD1N), constituido por personal técnico cuidador o auxiliar, de apoyo directo a las personas mayores, el Personal de Atención Directa de segundo nivel (AD2N), cuya misión primordial se centra en la programación, coordinación, evaluación y seguimiento de todas las actuaciones del resto de profesionales sobre la atención prestada a las personas mayores de los centros, introduciendo en la norma respecto a este último, criterios de flexibilidad en la contratación, permitiendo que las entidades titulares de los centros puedan elegir aquellos perfiles profesionales adecuados según las características de las personas mayores atendidas. Por último, se regula el Personal

de Atención Indirecta (AI), constituido por el resto de profesionales del centro dedicado a todo tipo de procesos y tareas de soporte necesarios para su correcto funcionamiento.

En cuanto a la ratio de personal, la orden determina las reglas para realizar su cálculo, estableciendo para los centros residenciales ya acreditados a la entrada en vigor de esta orden un calendario de aplicación progresiva de la misma desde el año 2026 a 2031. En cuanto a los centros de día, se mantiene la ratio global del 0,25 establecida en la normativa anterior, aunque se reajusta al alza la ratio específica de profesionales técnicos, atendiendo a la lógica y finalidad última de este tipo de centros, que es básicamente rehabilitadora tanto desde el punto de vista físico, como cognitivo, funcional o social de las personas mayores en situación de dependencia.

Asimismo, se elimina en la orden la distinción existente entre las plazas de personas mayores válidas y personas mayores asistidas, de manera que las plazas para personas válidas de los centros residenciales que cuenten con autorización de funcionamiento o acreditación se consideran, a partir de la entrada en vigor de la orden, plazas para personas mayores en situación de dependencia, que se mantendrán siempre que cumplan una serie de condiciones.

Conforme a la nueva regulación, todos los centros de atención a las personas mayores deberán cumplir los requisitos materiales recogidos en la orden, estableciendo la posibilidad de excepcionar, para aquellos centros que cuenten con autorización o acreditación administrativa previa anteriores a esta orden, algunos de estos requisitos materiales dada la singularidad o características constructivas de los centros y también se detallan a lo largo del texto los requisitos materiales a los que se deben adaptar los centros ya existentes, y cuáles serán exceptuados en su cumplimiento, debido a que desde el punto de vista arquitectónico resultarían inviables para su continuidad. En lo que respecta a requisitos funcionales, sobre los que se asienta el modelo de atención, relativos a la organización de los centros, documentación, planes, protocolos, formación de las personas profesionales o ratios de personal, entre otros, se establece la obligatoriedad de adaptación de todos los centros, sin excepción.

Para llevar a cabo dichas adaptaciones a los requisitos materiales y funcionales determinados en la presente orden, se otorga un plazo a los centros ya autorizados o acreditados de 24 meses para la adecuación de los requisitos materiales y de 12 meses para la adecuación de los requisitos funcionales.

Finalmente, y como consecuencia de la nueva regulación de requisitos materiales y funcionales que deben cumplir los centros de atención a personas mayores, se ha procedido a establecer una nueva tipología de estos centros, acorde con la nueva regulación de los mismos, que vendrá a sustituir a la existente hasta ahora, la cual figura en el Anexo II de la Orden de 5 de abril de 2019, modificada por la Orden de 15 de febrero de 2022, por la que se regula y aprueba el Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.

Por otro lado, se regula como nuevo recurso el denominado Complejo de servicios integrales para personas mayores, concibiéndolo como un complejo asistencial diseñado para ofrecer una gama de servicios integrales a personas mayores, que buscan un estilo de vida comunitario y adaptado a sus necesidades, con el objetivo de fomentar el envejecimiento activo, promover la autonomía personal, prevenir situaciones de dependencia, así como de soledad no deseada de las personas mayores residentes. Este complejo de viviendas funcionará de manera privada, de manera que cada persona mayor residirá en su propia vivienda, en la que podrá contratar los servicios que estime oportunos de los que se ofrezcan en el complejo, así como podrán recibir las prestaciones derivadas del Sistema de Promoción de la Autonomía Personal y Prevención de la Dependencia, que sean prestadas en régimen de atención domiciliaria o fuera de un centro.

En lo que respecta a la fundamentación del rango de la presente norma y la habilitación de la persona titular de la Consejería para dictarla, se ha de atender al tenor del artículo 26.2.a) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía que atribuye a las personas titulares de las Consejerías el ejercicio de

«la potestad reglamentaria en los términos previstos en la Ley del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía», remisión que llama al artículo 21 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía cuando indica que «las personas titulares de las Consejerías, como integrantes del Consejo de Gobierno, tienen, entre otras la atribución de desarrollar la acción del Gobierno en el ámbito competencial de sus Consejerías, de conformidad con las directrices del Presidente o de la Presidenta de la Junta de Andalucía, o del Consejo de Gobierno (...)».

Asimismo, la disposición final primera de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, faculta «al Consejo de Gobierno y a la persona titular de la Consejería competente en materia de servicios sociales, en el ámbito de las respectivas competencias previstas en esta ley, para que dicten las disposiciones que sean necesarias para el desarrollo y ejecución de la misma», habilitación expresa que referida a la persona titular de la Consejería competente en materia de autorizaciones administrativas, declaraciones responsables, comunicaciones, acreditaciones y Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, se contiene asimismo en la disposición final tercera del Decreto-ley 3/2024, de 6 de febrero, en lo atinente a la aprobación de la orden de requisitos materiales, funcionales y de calidad a la que se refiere el artículo 192 del citado texto normativo.

En la elaboración y tramitación de esta orden se ha tenido en cuenta la perspectiva de género, de forma transversal, conforme a lo dispuesto en el artículo 5, y la incorporación del objetivo de igualdad regulado en el artículo 6.2 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

Asimismo, en este proceso, se ha actuado conforme a los principios de buena regulación a los que se refiere el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En cumplimiento de los principios de necesidad y eficacia, esta orden se justifica por razones de interés general, conteniendo la regulación imprescindible para atender las necesidades existentes, es decir, junto a la parte puramente dispositiva se establece un bloque estrictamente técnico en el que se desarrollan para cada una de las tipologías de centros de mayores las distintas condiciones materiales, funcionales y de calidad que deban reunir los centros y servicios. Por otro lado, cumple con el principio de proporcionalidad, ya que contiene la regulación imprescindible para atender las necesidades que se pretenden con la presente norma. Con el fin de garantizar el principio de seguridad jurídica, se dicta, como ya ha quedado puesto de manifiesto anteriormente, en coherencia con el ordenamiento jurídico autonómico, y con respeto del ordenamiento nacional y de la Unión Europea, generando un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, toda vez que define las condiciones requeridas por la normativa aplicable, de tal forma que todas las personas puedan conocer de manera transparente cuales hayan de ser dichas condiciones con el fin de adaptar los correspondientes centros y servicios a dichas exigencias. Asimismo, y en relación con el principio de transparencia, se ha dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 13.1.c) y d) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, dándose la posibilidad a las diferentes entidades públicas y privadas de tener una participación activa en la elaboración de esta norma, al someter a trámite de audiencia e información pública, en el que se tenga en cuenta a todos los agentes intervinientes en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, Administración autonómica, Entidades Locales, agentes sociales y económicos, iniciativa social y privada, asociaciones de las personas consumidoras y usuarias, y organizaciones profesionales. Por último, en aplicación del principio de eficiencia, esta orden no establece ninguna carga administrativa añadida para la ciudadanía.

En su virtud, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 44.2 y 46.4 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre y en el Decreto 161/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, y en el ejercicio de las atribuciones conferidas por la disposición final tercera del Decreto-ley 3/2024, de 6 de febrero, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Andalucía,

D I S P O N G O**Artículo 1. Objeto.**

1. La presente orden tiene por objeto determinar los requisitos materiales, funcionales y de calidad necesarios para la puesta en funcionamiento y acreditación de los centros y servicios para la atención de personas mayores, de conformidad con lo establecido en los artículos 83.1 y 84.1 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre y artículo 192 del Decreto-ley 3/2024, de 6 de febrero.

2. Los citados requisitos se establecen en los anexos a esta orden sin perjuicio del cumplimiento de lo establecido en la legislación vigente en materia urbanística, de edificación, de prevención de riesgos laborales, de sanidad e higiene, tratamiento de residuos, laboral y cualquier otra normativa que le sea de aplicación.

Artículo 2. Definiciones.

A los efectos de la presente orden se entiende por:

a) Unidad de Convivencia: Espacios de convivencia reducidos que pretenden reproducir la estructura, el ambiente y el funcionamiento de un hogar. Son espacios, más íntimos, dentro del propio centro en los que cohabita un grupo reducido de personas, a quienes se les proporciona una atención personalizada con los apoyos que precisan y desean para el desarrollo de su vida cotidiana. Están compuestos por una zona común, y por las habitaciones de las personas que conviven en la unidad. La zona común incluirá comedor y sala de estar, pudiendo contar con una zona de office, para uso tanto de las personas que conforman la unidad de convivencia, como de sus familiares y personas allegadas.

Las unidades de convivencia deberán estar delimitadas, identificadas y diferenciadas entre sí, sin que pueda constituir zona de paso a otra unidad de convivencia o dependencia del centro. Excepcionalmente puede permitirse que sean zona de paso para las personas profesionales del centro, cuando se acrediten características estructurales que imposibiliten una configuración diferenciada de las mismas.

Junto con las personas que conviven, forman parte de la unidad de convivencia el personal de atención directa, que debe tener una permanencia estable dentro de la unidad.

b) Historia de vida: Documento dinámico que recoge los aspectos significativos de la trayectoria vital de la persona mayor, incluyendo hechos relevantes, personas significativas, rutinas, hábitos, gustos, valores y preferencias, así como aquellas experiencias que han configurado su identidad personal y cultural. La historia de vida será elaborada por la persona profesional de referencia, a partir de la información proporcionada por la persona mayor y, en su caso, por familiares y personas allegadas, completándose con la observación y el conocimiento generado en los espacios de convivencia, relación y confianza. Este documento deberá mantenerse actualizado y servirá de base para orientar el Plan Personal de Atención y Apoyos, así como para personalizar las intervenciones cotidianas.

c) Plan personal de atención y de apoyo: Es un instrumento de intervención en el que se ayuda a la persona para que decida (con los apoyos y personas que precise) qué aspectos significativos de su vida quiere mejorar y mantener, así como los apoyos y oportunidades que necesita para hacerlo. A través del mismo se decide, planifica y evalúa cómo esos apoyos contribuyen a que la vida de la persona mejore. Se materializa en un documento donde se establecen los objetivos y metas, así como las acciones de apoyo necesarias para alcanzarlos, siempre de acuerdo a la voluntad y preferencias de cada persona y contando con la participación de otras personas de su familia o allegadas. Este es un documento clave para promover procesos de atención centrados en la persona. El plan debe ser revisado y actualizado de forma periódica y contribuye también a la propia planificación y programación de las actividades del centro, de forma que estas respondan a las necesidades e intereses de las personas.

d) Profesional de referencia: Profesional de atención directa de primer nivel (AD1N) responsable de promover un apoyo personalizado, continuo y coherente a cada persona mayor en su vida cotidiana dentro del centro. Coordina, en colaboración con el resto del equipo, la planificación, implementación y seguimiento del Plan Personal de Atención y Apoyos, asegurando que se atienda de forma integral la visión, preferencias, expectativas y estilo de vida de la persona mayor. La asignación de la persona profesional de referencia deberá realizarse respetando las preferencias de la persona mayor, quien participará activamente en su designación. La persona profesional de referencia actuará como interlocutora principal entre la persona mayor, su entorno familiar y los equipos profesionales, garantizando continuidad en los cuidados y promoviendo relaciones de confianza y apoyo significativo. Para el adecuado desempeño de esta función, deberá contar con formación específica en el modelo de Atención Integral Centrada en la Persona. Ninguna persona podrá ser profesional de referencia de más de cinco personas mayores residentes.

e) Coordinador de la unidad de convivencia: Figura profesional clave en la implementación efectiva del modelo de Atención Integral Centrada en la Persona (AICP), responsable de liderar, dinamizar y acompañar los procesos de cambio en el seno de cada unidad de convivencia. Esta función podrá ser desempeñada por profesionales de atención directa de segundo nivel (AD2N), o por personal de atención directa de primer nivel (AD1N), siempre que acrediten la formación y capacidad requeridas para el ejercicio del liderazgo relacional y organizativo dentro de la unidad. La persona coordinadora será referente del equipo de cuidados en la unidad de convivencia, facilitará la comunicación horizontal, velará por la coherencia de las intervenciones con el plan personal de atención y apoyos, y promoverá un entorno relacional seguro, participativo y ajustado a las preferencias de las personas mayores.

f) Programas básicos de atención asistencial: Son programas diseñados para atender las necesidades físicas, emocionales y sociales de las personas mayores, promoviendo su bienestar y calidad de vida. Estos programas buscan prevenir el deterioro funcional, fomentar la autonomía y garantizar un envejecimiento activo y saludable.

g) Protocolos: Son guías estructuradas que establecen procedimientos y medidas para garantizar una atención segura, eficiente y de calidad. Están diseñados para abordar las necesidades físicas, psicológicas y sociales de las personas mayores.

h) Plan funcional de coordinación sociosanitaria: Es un documento estratégico y operativo que establece las acciones, y los mecanismos necesarios para asegurar una atención integrada y continua con los servicios sanitarios para la adecuada atención de las personas mayores.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

1. Los requisitos establecidos en los anexos a la presente orden serán obligatorios, con las excepciones que se prevean, para todos los servicios y centros de Servicios Sociales, de titularidad pública o privada, del sector de personas mayores.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior será de aplicación a los centros ubicados y servicios prestados en la Comunidad Autónoma de Andalucía, con independencia de donde radique la sede o domicilio legal de la entidad titular.

Artículo 4. Modelo de atención.

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 45 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, el modelo básico de intervención en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía es el de atención integral centrada en la persona o en la unidad de convivencia desde un enfoque de desarrollo positivo y de efectiva participación de la persona en el proceso de atención.

2. El modelo de Atención Integral Centrada en la Persona se caracteriza por los siguientes componentes, estructurados en torno a cuatro pilares interdependientes:

a) Cultura de cuidados centrada en el buen trato: La atención debe basarse en el conocimiento profundo de cada persona, respetando su dignidad, historia de vida, valores y decisiones. Este enfoque promueve la autodeterminación, la intimidad, la autonomía y el bienestar emocional, y la inclusión activa en la vida cotidiana del centro, fomentando relaciones significativas y de confianza entre las personas atendidas y los equipos profesionales.

b) Organización centrada en la vida de las personas: Los centros y servicios deberán estructurarse en unidades de convivencia de tamaño reducido, con equipos estables de atención directa, incorporando la figura de la persona profesional de referencia y de la persona coordinadora de unidad. La organización interna debe ser flexible y abierta a la comunidad, adaptándose a las rutinas, intereses y preferencias individuales, y facilitando la participación de la persona en su entorno social.

c) Prácticas profesionales orientadas al proyecto de vida: La intervención debe estar guiada por el respeto al proyecto de vida de cada persona, definido a través del Plan Personal de Atención y Apoyos. Se fomentará la participación activa en la vida cotidiana del centro o servicio, mediante actividades con sentido y valor personal, que contribuyan a mantener la identidad, la independencia funcional y la vinculación comunitaria. La calidad de la atención deberá sustentarse en la mejora continua, la formación especializada y la innovación en los modelos de cuidado.

d) Entornos físicos y relacionales capacitadores: Los espacios deberán ofrecer un ambiente hogareño y acogedor, que facilite la vida cotidiana, la interacción entre personas mayores, familias y profesionales, y la realización autónoma de las actividades básicas y significativas. Se promoverá la participación de las familias en la vida del centro o servicio, así como de personas de diversas generaciones del entorno comunitario, facilitando el mantenimiento de vínculos y relaciones significativas. Los centros deberán garantizar una atención libre de sujeciones o contenciones, respetando siempre la dignidad y la seguridad de las personas.

3. En el caso de personas mayores con demencia, la atención deberá centrarse de manera prioritaria en la satisfacción de sus necesidades psicológicas esenciales, conforme a los principios del modelo de Atención Integral Centrada en la Persona.

Artículo 5. Tipología de centros y servicios.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14.1 de la Ley 6/1999, de 7 de julio, de Atención y Protección a las Personas Mayores, se establece la siguiente tipología de centros y servicios para la atención a personas mayores:

a) Centros Residenciales para personas mayores.

Los centros residenciales son centros de alojamiento y de convivencia que tienen una función sustitutoria del hogar familiar, ya sea de forma temporal o permanente, donde se presta a la persona mayor una atención integral.

b) Centros de Día para personas mayores.

Los centros de día para mayores están destinados a prestar una atención integral durante parte del día a personas mayores con un grado variable de dependencia física o psíquica. Su objetivo es mejorar o mantener el nivel de autonomía personal de los usuarios y apoyar a las familias o cuidadores que afrontan la tarea de atenderlos.

c) Centros de Noche para personas mayores.

Son aquellos centros de carácter social que ofrecen alojamiento y atención en horario nocturno a personas mayores y que tienen una función complementaria a la permanencia de la persona usuaria en el entorno social y/o familiar.

d) Viviendas tuteladas.

Son viviendas tuteladas aquellas destinadas a personas mayores que posean un grado suficiente de autonomía personal y se configuran como pequeñas unidades de alojamiento y convivencia ubicadas en edificios o zonas de viviendas normalizadas, sometidas al cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa sobre centros

de servicios sociales, y supervisadas por una entidad de servicios sociales, tanto de carácter público como privado.

e) Centros de Participación Activa.

Los centros de participación activa se configuran como centros de promoción de bienestar de las personas mayores, tendentes al fomento de la convivencia, la integración, la participación, la solidaridad y la relación con el medio social, pudiendo servir, sin detrimento de su finalidad esencial, de apoyo para la prestación de servicios sociales a otros sectores de la población.

f) Complejo para personas mayores.

Es un complejo asistencial diseñado para ofrecer una gama de servicios integrales a personas mayores de 55 años, que buscan un estilo de vida comunitario y adaptado a sus necesidades, pudiendo disponer para ello de una serie de servicios complementarios con asistencia en actividades diarias y servicios especializados que se prestarán dentro del propio espacio del complejo, con el objetivo de fomentar el envejecimiento activo, promover la autonomía personal, prevenir situaciones de dependencia así como de soledad no deseada de las personas mayores residentes.

Artículo 6. Organización de los centros.

1. La organización y el funcionamiento de los centros, conforme a lo establecido en el artículo 45 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, deberá tomar como referencia el modelo de atención centrado en la persona y se distribuirán preferentemente en unidades de convivencia de conformidad con lo establecido en los anexos de la presente orden.

2. Los requisitos y estándares sobre las personas trabajadoras garantizarán la adecuada prestación del servicio. Se procurará la continuidad de los equipos técnicos y de atención directa de primer nivel (AD1N) y de segundo nivel (AD2N) en la organización de los centros y servicios. Cada persona mayor tendrá asignada una persona profesional de referencia y cada unidad de convivencia será coordinada por una persona profesional de atención directa.

3. Los centros promoverán la participación activa de las personas mayores y, en su caso, de sus familias y personas allegadas en las decisiones relativas a la planificación, prestación y evaluación de los servicios.

4. La familia y las personas allegadas a la persona mayor tienen un importante papel de apoyo tanto en el plano afectivo como colaborando en los cuidados. Se facilitará que las personas mayores puedan recibir visitas de sus familiares y personas allegadas siempre que lo deseen, sin más límites que los derivados de la convivencia y necesaria organización de cualquier hogar. Estos también podrán visitar otros espacios y zonas del centro, siempre que no dificulten el trabajo que se realiza en ellos o afecten a la intimidad de otras personas mayores residentes.

5. Los centros podrán fomentar programas que favorezcan el voluntariado social al objeto de facilitar la realización de actividades significativas para las personas mayores y promover la solidaridad y la participación intergeneracional, en los términos establecidos en la Ley 4/2018 de 8 de mayo, Andaluza de Voluntariado.

6. Los centros promoverán los recursos de apoyo a la accesibilidad para evitar el aislamiento, la soledad y el deterioro cognitivo provocados por la falta de interacción y comunicación con el entorno.

Artículo 7. Coordinación sociosanitaria.

1. La atención sanitaria es responsabilidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía que garantizará, en todo caso, el mismo nivel de acceso a la cartera de servicios para las personas mayores, independientemente de que estas residan en domicilios particulares o colectivos.

2. A efectos de la estructura de servicios del sistema de salud, el centro residencial será considerado el domicilio habitual de las personas atendidas.

3. La atención sanitaria pública se prestará desde los dispositivos de atención primaria de salud, a través de los distintos niveles de atención y contará con la colaboración de profesionales sanitarios que puedan estar prestando servicios en los propios centros residenciales.

4. Cada centro residencial deberá contar con un plan funcional de coordinación que elaborará conjuntamente con el sistema sanitario público que ostente la competencia correspondiente a la zona o área de referencia donde se ubique el centro.

5. Para contribuir a una adecuada planificación de la atención sanitaria de las personas mayores residentes en un centro, la consejería competente en materia de servicios sociales informará semestralmente a la consejería competente en materia de salud acerca de la creación o construcción de centros residenciales de personas mayores de las que tenga conocimiento conforme a lo previsto en la normativa de aplicación.

Artículo 8. Autorización administrativa para la puesta en funcionamiento.

La autorización administrativa para la puesta en funcionamiento de un centro se realizará conforme a lo establecido en los artículos 83 y 85 de la Ley 9/2016 de 27 de diciembre y en la sección 3.^a del capítulo III del Decreto-ley 3/2024 de 6 de febrero y la misma tendrá una vigencia indefinida en tanto se mantengan las condiciones que fundamentaron su otorgamiento.

Para la obtención de dicha autorización se deberán cumplir los requisitos establecidos en los Anexos de la presente orden.

Artículo 9. Acreditación administrativa.

1. La acreditación administrativa de un centro se realizará de conformidad con lo establecido en los artículos 84 y 85 de la Ley 9/2016 de 27 de diciembre y en la sección 4.^a del capítulo III del Decreto-ley 3/2024 de 6 de febrero, la misma se otorgará por un periodo de cinco años y su vigencia estará condicionada al cumplimiento permanente de los requisitos y condiciones exigidos para su obtención en los anexos de la presente orden. Las acreditaciones deberán ser renovadas cada cinco años y de igual forma deberá cumplir con los requisitos establecidos en los anexos de la presente orden.

2. En el caso de la acreditación de un servicio, la resolución del órgano competente que establezca los requisitos de calidad deberá referirse, al menos, a los siguientes aspectos:

a) Recursos materiales y equipamientos que garanticen la prestación del servicio adaptada a las necesidades de las personas mayores, a la intensidad de la atención y a su seguridad.

b) Recursos humanos, dirigidos a la adecuada prestación del servicio, tanto en número de profesionales, como en su cualificación y la formación exigible para el desempeño del puesto de trabajo.

c) Documentación e información referida a la propia entidad, a las personas mayores y a las personas profesionales.

3. En el supuesto de que la persona titular del centro o servicio no solicitase la renovación de la acreditación en el plazo establecido al efecto, las unidades administrativas responsables instarán a la persona o entidad titular la iniciación del procedimiento de obtención de una nueva acreditación, pudiendo proseguir el concierto o la prestación del servicio para garantizar la continuidad de la atención a las personas mayores hasta que se resuelva la concesión de la nueva acreditación.

Artículo 10. Obligaciones de los centros y servicios autorizados y acreditados.

Para dar cumplimiento a la obligación establecida en la normativa vigente, los centros y servicios incorporarán y mantendrán actualizada de forma permanente en la Plataforma de Cesión de Datos de Centros de Servicios Sociales la información sobre las condiciones materiales, funcionales, económicas, estadísticas y de resultados que les sea requerida por la consejería competente en materia de servicios sociales en la que se incluirán datos

relacionados con el centro, las personas mayores, las personas trabajadoras así como cualquier otro que se estime necesario, respetando el principio de minimización de datos recogido en el artículo 5.1 letra c) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD).

Artículo 11. Protección de datos personales.

1. Los tratamientos de datos personales derivados de la aplicación de la presente orden, referidos al registro de personas mayores y al expediente individual de cada persona mayor, se adecuarán a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y demás normativa de aplicación en la materia.

2. Los datos serán tratados de manera lícita y leal; conservados de forma que permitan identificar a los interesados durante un período no superior al necesario para el cumplimiento de la finalidad establecida en el apartado 5 de este artículo.

3. Los responsables de los tratamientos serán las entidades titulares de los centros y servicios dentro del ámbito de aplicación de la presente Orden. Las entidades gestoras serán consideradas encargadas del tratamiento, para lo que deberán suscribir el correspondiente contrato de tratamiento de los datos personales con la entidad titular del centro o servicio.

4. La base de legitimación para los tratamientos de los datos personales, en el marco de las actuaciones establecidas en la presente orden se encuentra en el artículo 6.1.c) RGPD en relación con los artículos 45, 46 y 83.4 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, así como en el artículo 9.2 párrafos c) y d) del citado RGPD.

5. La finalidad de los tratamientos de datos personales regulados en esta orden es servir de instrumento para la adecuada prestación de los servicios y asegurar la calidad en la atención a las personas usuarias de los centros y servicios sociales para personas mayores en Andalucía, en orden a la implantación del Modelo de Atención Integral centrada en la Persona.

6. Conforme al principio de minimización, los tratamientos de datos personales serán siempre adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados, quedando justificada la necesidad y adecuación de cada uno de ellos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5.1.c) del RGPD.

7. Los datos serán tratados de manera que se garantice una seguridad adecuada, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental. Para ello, se utilizarán las medidas técnicas u organizativas adecuadas. Las medidas de seguridad implantadas se corresponden con las previstas en el Anexo II del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad y los requisitos del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, o norma que la sustituya.

8. Los tratamientos de datos se reservarán exclusivamente al personal que, en razón de sus funciones, necesite acceder a la información, debiendo guardar el deber de secreto profesional y de confidencialidad.

9. Las personas interesadas pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y de no ser objeto de decisiones individuales automatizadas.

10. Las entidades titulares y gestoras de los centros y servicios de atención a personas mayores, como responsables y encargadas de los tratamientos de datos respectivamente, están obligadas a llevar un registro de las actividades de tratamiento que se produzcan como consecuencia de la aplicación de esta orden.

Disposición adicional primera. Conversión de plazas.

Todas las plazas de los centros residenciales que cuenten con autorización de funcionamiento o acreditación serán, a partir de la entrada en vigor de esta orden, plazas para personas mayores en situación de dependencia, estén o no incluidas en el Sistema de Atención a la Dependencia (SAAD) y se mantendrán siempre que cumplan las siguientes condiciones:

- Adaptación del Plan de Autoprotección conforme a la nueva capacidad del Centro según normativa de aplicación vigente.
- En todo caso, en las habitaciones se habrá de respetar una distancia de 1,20 metros en el acceso a un lado de la cama.

Disposición adicional segunda. Régimen de excepciones de cumplimiento de requisitos materiales para centros autorizados y acreditados.

Los requisitos materiales generales y específicos de las distintas estancias que hayan sido excepcionados en los Anexos I y II de la presente orden se registrarán por lo establecido en las correspondientes resoluciones por las que cada centro fue autorizado para su funcionamiento y/o acreditado.

Disposición adicional tercera. Excepción a la ratio de personal.

Los centros residenciales de personas mayores que cuenten únicamente con autorización de funcionamiento anterior a la entrada en vigor de esta orden cuya titularidad corresponda a una entidad sin ánimo de lucro y atiendan a personas sin recursos o en situación de vulnerabilidad social, cumplirán la siguiente ratio de personal:

Ratio Global	Ratio AD1N	Ratio AD2N	Ratio AI
0,35	0,10	Resto hasta ratio global	

Disposición transitoria primera. Adaptación de requisitos funcionales generales y específicos.

Los centros y servicios que a la entrada en vigor de esta orden cuenten con autorización para el funcionamiento y en su caso, acreditación de conformidad con la normativa de aplicación, disponen de un plazo de doce meses para cumplir los requisitos funcionales generales y específicos contenidos en los Anexos III y IV de esta orden, salvo la ratio mínima de personal establecida para los centros acreditados, que deberá cumplirse desde la entrada en vigor de la orden, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones transitorias segunda, tercera y cuarta.

Disposición transitoria segunda. Régimen de implantación progresiva del incremento de ratio de personal para los centros residenciales acreditados conforme a la Orden de 1 de julio de 1997, por la que se regula la acreditación de los centros de atención especializada a las personas mayores y personas con discapacidad.

El calendario de implantación progresiva del incremento de ratio mínima de personal para los centros residenciales que a la entrada en vigor de la presente orden cuenten con acreditación administrativa otorgada conforme a la Orden de 1 de julio de 1997, por la que se regula la acreditación de los centros de atención especializada a las personas mayores y personas con discapacidad, será el siguiente:

Año	Ratio Global	Ratio AD1N	Ratio AD2N	Ratio AI
2026	0,50	0,25	0,08	Resto hasta ratio global
2027	0,51	0,26	0,08	Resto hasta ratio global
2028	0,52	0,27	0,08	Resto hasta ratio global
2029	0,53	0,28	0,08	Resto hasta ratio global
2030	0,54	0,29	0,08	Resto hasta ratio global
2031	0,55	0,30	0,08	Resto hasta ratio global

Disposición transitoria tercera. Régimen de implantación progresiva del incremento de ratio de personal para los centros residenciales acreditados conforme a la Orden de 5 noviembre 2007, por la que se regula el procedimiento y los requisitos para la acreditación de los centros para personas mayores en situación de dependencia en Andalucía.

El calendario de implantación progresiva del incremento de ratio mínima de personal para los centros residenciales que a la entrada en vigor de la presente orden cuenten con acreditación administrativa otorgada conforme a la Orden de 5 noviembre 2007, por la que se regula el procedimiento y los requisitos para la acreditación de los centros para personas mayores en situación de dependencia en Andalucía, será el siguiente:

Año	Ratio Global	Ratio AD1N	Ratio AD2N	Ratio AI
2026	0,50	0,30	0,08	Resto hasta ratio global
2027	0,51	0,30	0,08	Resto hasta ratio global
2028	0,52	0,30	0,08	Resto hasta ratio global
2029	0,53	0,30	0,08	Resto hasta ratio global
2030	0,54	0,30	0,08	Resto hasta ratio global
2031	0,55	0,30	0,08	Resto hasta ratio global

Disposición transitoria cuarta. Régimen de implantación progresiva del incremento de ratio de personal aplicable a las plazas ocupadas por personas mayores con trastornos graves y continuados de conducta.

El calendario de implantación progresiva del incremento de ratio mínima de personal para las plazas de personas mayores con trastornos graves y continuados de conducta en centros residenciales que a la entrada en vigor de la presente orden cuenten con acreditación administrativa, será el siguiente:

Año	Ratio Global	Ratio AD1N	Ratio AD2N	Ratio AI
2026	0,65	0,42	0,10	Resto hasta ratio global
2027	0,66	0,43	0,10	Resto hasta ratio global
2028	0,67	0,44	0,10	Resto hasta ratio global
2029	0,68	0,45	0,10	Resto hasta ratio global
2030	0,69	0,46	0,10	Resto hasta ratio global
2031	0,70	0,47	0,10	Resto hasta ratio global

Disposición transitoria quinta. Adaptación de los requisitos materiales generales y específicos.

Los centros y servicios que a la entrada en vigor de esta orden cuenten con autorización para el funcionamiento y en su caso, acreditación de conformidad con la normativa de aplicación, disponen de un plazo de veinticuatro meses para cumplir los requisitos materiales generales y específicos contenidos en los Anexos I y II de esta orden.

Disposición transitoria sexta. Continuidad de personas que ocupen la Dirección de centros autorizados y/o acreditados.

Se exceptúa del cumplimiento de los requisitos de titulación universitaria y cualificación profesional establecidos para la figura de la Dirección en esta orden, a aquellas personas que a la entrada en vigor de la misma se encuentren designadas para dicho cargo.

Disposición transitoria séptima. Regulación del régimen disciplinario para las personas usuarias de plazas financiadas por la administración pública en centros para personas mayores.

El régimen disciplinario para las personas usuarias de plazas financiadas por la administración pública en los centros residenciales para personas mayores se regulará por lo dispuesto en el Título IX del Anexo a la Orden de 21 de diciembre de 2007, por la que se aprueba el modelo de reglamento de régimen interior de los centros residenciales de personas mayores en situación de dependencia que formen parte del sistema de autonomía y atención a la dependencia en Andalucía, hasta la entrada en vigor de una norma específica que regule esta materia.

Disposición transitoria octava. Regulación de los requisitos aplicables a los procedimientos de autorización y/o acreditación administrativa en trámite.

Los centros y servicios que a la fecha de entrada en vigor de la presente orden tengan en tramitación procedimiento administrativo para la obtención de la autorización de funcionamiento y/o acreditación administrativa habrán de cumplir los requisitos establecidos en la normativa vigente que les fuese de aplicación en la fecha de presentación de la solicitud. Los centros que se encuentren en fase de construcción a la entrada en vigor de esta orden se regirán por la normativa vigente en la fecha de solicitud de la correspondiente licencia de obras o, en el caso de centros de las entidades locales, por la de la aprobación del proyecto de obras.

Disposición derogatoria única.

Quedan derogadas las siguientes disposiciones:

- Orden de 1 de julio de 1997, por la que se regula la acreditación de los centros de atención especializada a las personas mayores y personas con discapacidad, en lo relativo a las personas mayores. La citada orden continuará vigente en lo referente a la regulación de las personas con discapacidad.

- Orden de 28 de julio de 2000, conjunta de las Consejerías de la Presidencia y de Asuntos Sociales, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales de los Servicios y Centros de Servicios Sociales de Andalucía y se aprueba el modelo de solicitud de autorizaciones administrativa, en lo relativo a las personas mayores.

- Orden de 5 de noviembre de 2007, de la Consejería, por la que se regula el procedimiento y los requisitos para la acreditación de los centros para personas mayores en situación de dependencia en Andalucía.

- Orden de 21 de diciembre de 2007, por la que se aprueba el modelo de reglamento de régimen interior de los centros residenciales de personas mayores en situación de dependencia que formen parte del sistema de autonomía y atención a la dependencia en Andalucía.

- Orden de 21 de diciembre de 2007, por la que se aprueba el modelo de documento contractual para el ingreso de personas mayores en situación de dependencia en centros residenciales del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Disposición final primera. Habilitación.

Se faculta a la persona titular del Órgano Directivo que tenga atribuidas las funciones en materia de autorización administrativa, declaración responsable, comunicación y acreditación de los servicios y centros que afecten al ámbito competencial de esta Consejería para modificar y actualizar los Anexos de la presente orden en la parte en que se determinan las ratios de personal que deben cumplir los centros de atención a personas mayores, mediante resolución que habrá de publicarse en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, así como para dictar las resoluciones por las que se aprueban los modelos de reglamento de régimen interior y de contrato de ingreso.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

La presente orden entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 21 de julio de 2026

MARÍA DOLORES LÓPEZ GABARRO

Consejera de Servicios Sociales, Familias e Igualdad

ANEXO I

Requisitos materiales generales para la autorización de funcionamiento y la acreditación administrativa de los centros de personas mayores

1. Requisitos físicos y dotacionales.

a) Emplazamiento y ubicación.

La ubicación del centro deberá garantizar a las personas mayores su integración y participación en la comunidad, así como la utilización de los servicios generales que puedan precisar tales como sanitarios, ocupacionales y de transporte.

b) Arquitectónicas.

Los Centros Residenciales, Centros de Día y Centros de Noche deberán ocupar la totalidad de un edificio o, si son una parte de éste, deberán estar completamente independizados del resto del edificio, contando con un acceso independiente.

Un centro puede ocupar varios edificios. En un mismo edificio pueden coexistir distintos tipos de centros, en este caso, cada uno deberá constituir una unidad funcional independiente perfectamente diferenciada.

Aquellos centros ubicados en un mismo edificio, y destinados al mismo sector de población, podrán compartir estancias siempre y cuando se doten a las distintas dependencias de la superficie y del equipamiento necesarios.

No se permite la modulación vertical de los espacios requeridos para cada uno de los centros alojados en un mismo edificio.

Los Centros Residenciales, Centros de Día y Centros de Noche no podrán ubicarse en edificios de viviendas, residenciales o de comerciales, salvo que ocupen la planta baja. En todo caso habrán de cumplir la normativa urbanística y arquitectónica vigente en cada momento.

Las superficies de las distintas dependencias deberán ser siempre superficies útiles.

Se dispondrá de iluminación y ventilación natural y directa en habitaciones, salas de estar y de actividades y comedor. Además, todas las salas y dependencias cerradas que puedan ser utilizadas habitualmente por las personas mayores o las personas trabajadoras, deberán disponer de ventilación y renovación del aire conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios, así como cualquier normativa que resulte de aplicación.

Las ventanas deberán estar situadas a una altura que permita la visibilidad en posición sentada y con las debidas garantías de seguridad.

c) Instalaciones.

Todas las instalaciones del centro deberán cumplir con la normativa de aplicación vigente.

Todos los centros dispondrán de un sistema de climatización que garantizará las condiciones de habitabilidad en el mismo teniendo presente su localización geográfica y estación del año. En ningún caso se admitirá la utilización de sistemas de calefacción susceptibles de provocar llama o quemaduras por contacto directo o proximidad.

Los centros dispondrán de sistemas de comunicación con el exterior y conexión a internet, de forma gratuita, tanto en espacios comunes como privados, a disposición de las personas mayores. Se procurará que dichos sistemas de información sean accesibles.

Los centros dispondrán de sistema de videovigilancia debidamente señalizado, que se ubicarán en dependencias de la zona de espacios comunes y para la convivencia, además de la entrada, pasillos y distribuidores.

d) Equipamiento.

El diseño de los espacios y acabados favorecerá la orientación y comodidad de las personas mayores.

Los materiales de acabado interior y exterior serán duraderos. Los materiales utilizados en el equipamiento, mobiliario y decoración de los centros mantendrán una calidad digna, con buena apariencia y estarán adaptados a las características y necesidades de las personas mayores, siguiendo criterios de funcionalidad, bienestar, seguridad, resistentes al uso intenso, ergonomía, y accesibilidad.

Los centros contarán con mobiliario, menaje y lencería suficiente para el número de personas mayores. Estos deberán estar adaptados a las necesidades de la población objeto atendida y mantener en todo momento, un buen estado de conservación y limpieza.

El diseño, distribución y equipamiento de los espacios del centro deberá crear un ambiente hogareño, comprensible y accesible, que promueva el bienestar, la autonomía personal y la realización de actividades cotidianas con sentido. El entorno físico actuará como elemento capacitador, facilitando la interacción entre personas residentes, profesionales, familias y comunidad, y contribuyendo a la construcción de vínculos significativos.

La configuración de los espacios, así como la selección de mobiliario, iluminación, materiales y elementos decorativos, deberá respetar la intimidad y la identidad personal, favoreciendo la personalización y la expresión individual. Las personas residentes podrán incorporar mobiliario, objetos personales y elementos decorativos en sus espacios privados y, si así lo desean, también en zonas comunes, con las limitaciones derivadas del buen uso compartido y la convivencia, que serán valoradas por la Dirección del centro.

Los espacios comunes, en especial salas de estar, comedores, terrazas, jardines y otras áreas exteriores, deberán diseñarse como lugares de uso habitual, inclusivo y con valor terapéutico, que promuevan la participación activa, el contacto con la naturaleza, la convivencia intergeneracional y la apertura del centro a la comunidad.

e) Señalización.

Los centros dispondrán de un sistema interior de señalización de sus dependencias adecuado a las personas mayores, que les permita orientarse en sus desplazamientos y fomente su autonomía personal. Para ello se tendrá en cuenta la iluminación y demás elementos visuales, acústicos y táctiles que permitan su percepción a las personas mayores que lo requieran, garantizando la accesibilidad informativa y los entornos comprensibles. La información y señalización se mantendrá actualizada.

Deberán señalizarse adecuadamente las zonas restringidas de uso público, así como las de uso limitado.

f) Protección y seguridad.

Todos los centros regulados en esta orden deberán disponer de Plan de Autoprotección ajustado y con el contenido mínimo conforme a la normativa en materia de autoprotección independientemente del número de personas mayores.

Los centros deberán realizar la implantación con la periodicidad establecida en el mismo y al menos una vez al año.

Los centros deberán contar con un Plan Anual de Formación para las personas trabajadoras de los mismos a fin de conocer la normativa de protección y seguridad, así como el Manual de Autoprotección del edificio.

g) Planes de contingencia y sectorización.

Todos los centros deberán contar con planes de contingencia y sectorización de aplicación inmediata en el caso de crisis sanitarias o declaración de pandemia.

h) Venta y consumo de tabaco.

Deberá observarse, tanto por las personas mayores como por las personas trabajadoras del centro, lo establecido por la legislación vigente en materia de venta y consumo de los productos del tabaco.

i) Identificación del centro y publicidad.

Todo centro deberá estar identificado a la entrada con su denominación, sector, y tipología o subtipología, de manera exacta e idéntica a como se identifique el centro en la normativa, así como publicitarse en todo momento con esta información.

Asimismo, se hará constar la referencia a la financiación de las plazas por parte de la Junta de Andalucía en aquellos centros en los que exista prestación de servicio público.

j) Difusión en la red.

Los centros contarán con espacio web en el que se facilite información sobre cuestiones generales del centro como sector de población atendida, programas y servicios de atención ofertados y datos de contacto, procurándose el acceso universal al mismo, respetando en todo caso la normativa en materia de protección de datos en relación a la información difundida en dicho espacio, particularmente en lo referido a las imágenes.

k) Tablón de anuncios y documentación.

Todo centro deberá contar en un lugar visible y próximo a la entrada con un tablón de anuncios donde estén disponibles, las autorizaciones administrativas con las que cuenta el centro, el reglamento de régimen interior, la cartera de servicios ofrecida en el centro, el régimen de precios, así como los servicios opcionales o complementarios que se ofrezcan con los precios establecidos para estos últimos, los horarios y actividades del día, el menú diario visado, y la disponibilidad de hojas de quejas y reclamaciones o de libro de sugerencias y reclamaciones según titularidad del centro, así como cualquier otra información que se considere oportuna, siempre con pleno respeto a la normativa vigente en materia de protección de datos.

Se procurará que esté disponible la información sobre los derechos y deberes de las personas mayores en lectura fácil.

2. Requisitos mínimos de las zonas.

Los requisitos mínimos de cada una de las zonas serán las siguientes:

ZONAS OBLIGATORIAS Y REQUISITOS MÍNIMOS			
ZONA DE ADMINISTRACIÓN			
ESTANCIA		ESPECIFICACIONES	
Zona de Recepción y espera		Preferentemente a la entrada del edificio.	
Zona de Dirección y Administración		Preferentemente a la entrada del edificio.	
ZONA DE SERVICIOS GENERALES			
ESTANCIA	SUPERFICIE MÍNIMA	ESPECIFICACIONES	EXCEPCIONES PARA CENTROS AUTORIZADOS Y ACREDITADOS PREVIOS A ESTA ORDEN
Cocina	15 m² por cada 50 personas mayores.	• La superficie mínima no será exigible en el caso de que se cuente con servicio de catering, en dicho caso se dispondrá de office debidamente equipado. • Dispondrán de almacén y de medios o instalaciones frigoríficas y de congelación en proporción al número de personas mayores. • Será de obligado cumplimiento la normativa técnico-sanitaria vigente.	Si
Lavandería y zona de planchado		• Debidamente equipada. Deberá contar con espacios diferenciados para el lavado-secado, planchado y almacenamiento de la ropa. • El centro podrá prescindir de esta estancia si se contrata con lavandería externa. En cualquier caso, el centro residencial contará con una unidad básica de lavado de ropa.	

ESTANCIA	SUPERFICIE MÍNIMA	ESPECIFICACIONES	EXCEPCIONES PARA CENTROS AUTORIZADOS Y ACREDITADOS PREVIOS A ESTA ORDEN
Zona de lencería		• Debidamente equipada.	
Aseos y vestuarios personal		• Cumplirán la normativa específica en materia de seguridad y salud en los lugares de trabajo. • Los centros contarán con un aseo por sexo con zona de cambio.	
Aseos de uso público		• Los centros con una capacidad igual o inferior a 50 personas mayores dispondrán de al menos un aseo accesible. • En centros de más de 50 personas mayores existirán dos aseos, uno de los cuales será accesible.	Si
Almacenes		• Se contará con los espacios adecuados de almacén para que se guarden por separado los alimentos y los productos de limpieza del centro. • Dispondrán de dispositivo que impida acceso a personas mayores y con las medidas higiénicas y de seguridad necesarias.	
Zona de tratamiento y eliminación de residuos sólidos y peligrosos o tóxicos		Cumplirá con la normativa sectorial vigente en materia de tratamiento de residuos.	

ANEXO II

Requisitos materiales específicos para la autorización de funcionamiento y la acreditación administrativa de los centros de personas mayores

I. Centros residenciales para personas mayores.

Los centros residenciales tendrán una capacidad máxima de 150 plazas. Cada centro deberá contar al menos con un 50% de capacidad para habitaciones de uso individual y el resto de las habitaciones será de uso doble.

La capacidad máxima y el porcentaje de habitaciones de uso individual establecido en esta orden no será exigible para los centros que cuenten con autorización para el funcionamiento y/o acreditación de conformidad con la normativa aplicable hasta la entrada en vigor de la presente orden.

Las comunicaciones de creación o construcción de un centro que estén inscritas a la entrada en vigor de la presente orden en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de Andalucía con una capacidad prevista superior a la máxima establecida en esta, podrán mantener la capacidad consignada en dicha comunicación.

En ningún centro las habitaciones podrán superar el máximo de dos personas.

Los centros estarán organizados material y funcionalmente en unidades de convivencia estables de máximo 25 personas.

Aquellos centros que acrediten técnica y documentalmente la imposibilidad para realizar una reforma constructiva que permita la organización de los espacios en unidades de convivencia por razones arquitectónicas, quedarán exentos de cumplir este requisito. En todo caso aquellos espacios que no estén organizados en unidades de convivencia deberán garantizar una disposición y organización ambiental que responda a un modelo de hogar.

SERVICIOS E INSTALACIONES GENERALES				
ESTANCIA	SUPERFICIE POR PERSONA	SUPERFICIE MÍNIMA ESTANCIA	ESPECIFICACIONES	EXCEPCIONES PARA CENTROS AUTORIZADOS Y ACREDITADOS CON ANTERIORIDAD A ESTA ORDEN
Sala de estar-comedor	• 4 m² (sala estar-comedor). • 2 m² para sala de estar. • 2 m² para comedor.	• Superficie mínima sala estar: 20 m². • Superficie mínima comedor: 20 m².	• Preferentemente será una única estancia de 4 m²/residente. • En el caso de que fueran dos salas, preferentemente serán contiguas y tendrán las medidas establecidas en la tabla. • Prohibida su ubicación en sótanos. • Dotación: -Sillones ergonómicos con apoyabrazos o similar. -Mesas con posibilidad uso silla de ruedas. -Banquetas reposapiés si se requiere.	Si, respecto a la superficie mínima y por persona. El plazo para la adaptación de la dotación mínima del equipamiento será el establecido en la disposición transitoria quinta.
Aseos generales para residentes			• Existirá un aseo accesible por cada 25 residentes. • Próximos a salas estar, de visitas, de comedor y zona al aire libre.	Si
Zona de atención especializada (sala usos múltiples)	1 m ²	30 m ²	• No computará como sala de estar. • En centros de más de 50 personas residentes existirán al menos dos salas, una de ellas de uso polivalente en la que se asegure la intervención individualizada y la rehabilitación física y funcional. • No se ubicarán en sótanos.	Si
Zona de visitas	-	12 m ²	• El centro deberá garantizar una zona de visitas por cada 50 personas residentes para favorecer la intimidad de las familias. Este podrá ser un único espacio común modulable que permita tener los correspondientes espacios diferenciados en función al número de personas mayores residentes. • No se ubicarán en sótanos.	Si
Espacio atención sanitaria	-	-	• Conforme a reglamentación sanitaria. • En caso necesario deberá disponerse de zona de almacenaje de medicamentos conforme a normativa sanitaria.	

SERVICIOS E INSTALACIONES GENERALES				
ESTANCIA	SUPERFICIE POR PERSONA	SUPERFICIE MÍNIMA ESTANCIA	ESPECIFICACIONES	EXCEPCIONES PARA CENTROS AUTORIZADOS Y ACREDITADOS CON ANTERIORIDAD A ESTA ORDEN
Dormitorio y baño de cuidados especializados	-	-	- Existirá un dormitorio individual con baño por cada 50 personas residentes para atención especial que no computará como plaza. - Se eliminará en el caso de que el centro cuente con todas las habitaciones individuales.	Si
Ascensores y monta camillas			El centro dispondrá de un ascensor montacamillas por cada 50 personas mayores o fracción. Será obligatoria esta instalación cuando el edificio se distribuya en más de una planta.	Si
Pulsadores de llamada o alarma			Los centros deberán contar con pulsadores manuales de llamada o alarma accesibles en los dormitorios, aseos y baños destinados a personas residentes. Podrá utilizarse cualquier otro sistema que garantice y cumpla las mismas funciones.	
Pasamanos			Todos los centros dispondrán de pasamanos en los pasillos en ambos lados y demás zonas de tránsito.	
Ayudas técnicas			En cada unidad de convivencia será obligatoria la existencia de grúas, sillas de baño y cualquier otra que resulte necesaria de acuerdo con las necesidades de las personas mayores que residan en dicha unidad.	
Sistemas de comunicaciones			- Contarán con sistemas de comunicaciones que permitan videollamada. Cada unidad de convivencia deberá disponer de un dispositivo que permita la comunicación con el exterior. - Deberán también contar con sistemas de comunicación interior.	
Espacio exterior	Proporcional al número de personas residentes		El edificio contará con espacio exterior adecuado y proporcional a la capacidad del centro.	Si

ZONA RESIDENCIAL				
ESTANCIA	SUPERFICIE MÍNIMA ESTANCIA	DIMENSIONES Y DISTANCIAS MÍNIMAS	ESPECIFICACIONES/ DOTACIÓN MÍNIMA	EXCEPCIONES PARA CENTROS AUTORIZADOS Y ACREDITADOS CON ANTERIORIDAD A ESTA ORDEN
Dormitorios individuales	13 m ² (sin incluir el baño)	Todos los dormitorios serán accesibles según normativa de accesibilidad vigente además de disponer de 150 cms en uno de los lados de aproximación a la cama.	• Cama articulada de mínimo 90 cm x 1,90 cm y colchón cuyas especificaciones técnicas o superficies útiles sean adecuadas para la prevención y manejo de úlceras por presión. • Mesita de noche. • Mesa móvil (con retenedor en ruedas) para las personas residentes que lo requieran. • 1 sillón ergonómico con apoyabrazos o similar. • Elementos auxiliares para objetos personales. • 1 punto de iluminación para lectura y 1 general dormitorio.	Si, respecto a la superficie mínima y las dimensiones y distancias mínimas establecidas El plazo para la adaptación de la dotación mínima del equipamiento será el establecido en la disposición transitoria quinta.
Para la obtención de la acreditación administrativa además de los requisitos establecidos deberán disponer de al menos un 10% de camas cota cero.				
Dormitorios dobles	19 m ² (sin incluir el baño)	Todos los dormitorios serán accesibles según normativa de accesibilidad vigente además de disponer de 150 cms en uno de los lados de aproximación a la cama.	• 2 Camas articuladas de mínimo 90 cm x 1,90 cm y colchones cuyas especificaciones técnicas o superficies útiles sean adecuadas para la prevención y manejo de úlceras por presión. • 2 mesitas de noche. • 2 mesas móviles (con retenedores en ruedas) para las personas residentes que lo requieran. • 2 sillones ergonómicos con apoyabrazos o similar • Elementos auxiliares para objetos personales. • 2 puntos de iluminación para lectura y 1 general dormitorio.	Si, respecto al cumplimiento de la superficie mínima y las dimensiones y distancias mínimas establecidas ser. El plazo para la adaptación de la dotación mínima del equipamiento será el establecido en la disposición transitoria quinta.
Para la obtención de la acreditación administrativa además de los requisitos establecidos deberán disponer de al menos un 10% de camas cota cero.				
Armarios	Ancho 0,80 x fondo 0,55 x alto 2,0. Las puertas del armario, incluso si fueran correderas, dispondrán de un tirador a modo de asa.			
Baños		Serán accesibles según la normativa de accesibilidad vigente.	• Mínimo un baño por cada dos habitaciones individuales al que se accederá desde las habitaciones. • Un baño en las habitaciones dobles. • Dotación mínima: -1 inodoro -1 lavabo encastrado -1 sumidero sifónico o plato de ducha enrasado a nivel solería. -Sillas de ducha o similar en número suficiente para las personas residentes.	Si, El plazo para la adaptación de la dotación mínima del equipamiento será el establecido en la disposición transitoria quinta.

II. Centros de día para personas mayores.

Estos centros contarán con una capacidad máxima de 75 personas mayores.

La capacidad máxima establecida en esta orden no será exigible para los centros que cuenten con autorización para el funcionamiento y/o acreditación de conformidad con la normativa aplicable hasta la entrada en vigor de la presente orden.

00341211

Las comunicaciones de creación o construcción de un centro que estén inscritas a la entrada en vigor de la presente orden en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de Andalucía con una capacidad prevista superior a la máxima establecida en esta, podrán mantener la capacidad consignada en dicha comunicación.

En el caso de compartir dependencias con Centro residencial, la capacidad máxima del centro de día será de:

- 30 personas cuando la capacidad del Centro residencial sea superior a 75 plazas.
- 50 personas cuando la capacidad del Centro residencial sea inferior o igual a 75 plazas.

En este supuesto se podrán compartir servicios comunes, en concreto: zona de administración, lavandería, lencería, almacenes, zona de tratamiento y eliminación de residuos peligrosos o tóxicos, siempre que se garantice que los espacios residenciales de convivencia son de uso exclusivo de las personas de este recurso.

Todos los espacios físicos del centro se adaptarán a las necesidades de las personas mayores y a las actividades que se vayan a desarrollar, articulándose y estructurándose en una distribución modular, de grupos pequeños en función del número y necesidades de atención de las mismas. La configuración modular permitirá una estructura flexible y multifuncional que contribuirá a ofrecer una respuesta personalizada. Los espacios deberán estar diferenciados, evitando zonas masificadas de grupos muy grandes.

REQUISITOS MATERIALES ESPECÍFICOS CENTROS DE DÍA DE PERSONAS MAYORES				
ESTANCIA	SUPERFICIE POR PERSONA	SUPERFICIE MÍNIMA ESTANCIA	ESPECIFICACIONES	EXCEPCIONES PARA CENTROS AUTORIZADOS Y ACREDITADOS CON ANTERIORIDAD A ESTA ORDEN
Sala de estar-comedor	• 4 m² (sala estar-comedor) • 2 m² para sala de estar • 2 m² para comedor.	• Superficie mínima sala estar: 20 m². • Superficie mínima comedor: 20 m².	• Preferentemente será una única estancia de 4 m²/persona mayor. • En el caso de que fueran dos salas, preferentemente serán contiguas y tendrán las medidas establecidas en la tabla. • Se disminuirán dichos metros exigidos en un 30% cuando se garanticen dos turnos de comedor. • Prohibida su ubicación en sótanos. • Dotación: -Sillón ergonómico con apoyabrazos o similar. -Mesas con posibilidad uso silla ruedas. -Banquetas reposapiés si se requiere.	Si, respecto a la superficie mínima y por persona. El plazo para la adaptación de la dotación mínima del equipamiento será el establecido en la disposición transitoria quinta.
Zona de atención especializada	1 m ²	20 m ²	• Sala uso polivalente en la que se asegure la intervención individualizada y la rehabilitación física y funcional, debidamente equipada conforme a reglamentación sanitaria. • Prohibida su ubicación en sótanos.	Si
Baños		-	• 1 baño/ 25 personas mayores accesible formado por inodoro, ducha y lavabo. • 1 aseo accesible/ 50 personas mayores.	Si
Pulsadores de llamada o alarma	Los centros deberán contar con pulsadores manuales de llamada o alarma accesibles en los aseos y baños destinados a personas mayores. Podrá utilizarse cualquier otro sistema que garantice y cumpla las mismas funciones.			

III. Centros de noche para personas mayores.

Estos centros contarán con una capacidad máxima de 25 personas mayores.

Todas las zonas deberán cumplir los requisitos establecidos para los centros residenciales.

Podrán compartir espacios con los Centros Residenciales o Centros de Día, tales como las zonas de estar, comedor y zona de atención especializada, no siendo necesario aumentar la superficie correspondiente al conjunto de los centros, siempre que los horarios de uso de las citadas estancias sean distintos.

IV. Centros de participación activa.

Deberán contar con las dependencias necesarias para poder ofrecer los servicios a las personas mayores.

No les será de aplicación lo establecido en la presente orden con respecto a los requisitos mínimos de las zonas.

ANEXO III**Requisitos funcionales generales para la autorización de funcionamiento y la acreditación administrativa de los centros de personas mayores**

Los servicios y centros deberán estar adaptados funcionalmente a las condiciones de sus personas mayores, así como a los programas y prestaciones que en los mismos se desarrollen.

1. Documentación e información general.**a) Cartera de servicios.**

Los centros tendrán definida una Cartera de Servicios que contemplará los servicios básicos que prestan, adecuándolos a las necesidades de las personas atendidas en los mismos.

Una copia de dicha Cartera se facilitará a la persona mayor usuaria y en su caso a quien ostente su representación.

b) Sistema de precios.

El precio de la plaza se fijará de forma precisa, en el que, en todo caso estarán incluidos, los servicios establecidos en la cartera de servicios básicos.

Para los servicios adicionales que no estén incluidos en dicho precio plaza y se tengan que abonar de forma diferenciada, los precios deberán fijarse de manera clara y precisa para cada uno de ellos.

Los centros están obligados a facilitar a las personas mayores y sus familiares y a mantener publicados en el tablón de anuncios este sistema de precios.

c) Registro de personas mayores.

Todos los centros llevarán un registro de personas mayores en soporte digital.

En el mismo constarán, al menos, los siguientes datos: nombre y apellidos, número de expediente personal, fecha de nacimiento, DNI o NIE, N° de la Seguridad Social, fecha de admisión, fecha y motivo de la baja, observaciones, y en caso de que la persona tuviera reconocida la situación de dependencia, fecha de resolución de la misma, grado y prestación reconocida. Se incluirá la participación en el coste del servicio.

Deberá constar si la persona mayor cuenta con medidas judiciales de apoyo a su capacidad jurídica.

d) Expediente individual.

Todos los centros tendrán un expediente individual de cada persona mayor, en soporte digital, con la información y los datos que en cada uno de ellos se especifique en función de su tipología. En el mismo constará la persona profesional de referencia asignada.

En dicho expediente también se incluirá el Plan personal de atención y apoyo.

e) Contrato de ingreso.

Toda persona mayor deberá contar con un contrato de ingreso en el que preste su consentimiento. El contrato se suscribirá con la firma de dicha persona, la persona que ejerza la curatela con funciones representativas o representante legal en su caso, y la persona representante del centro. Se ajustará al modelo normalizado por el órgano competente.

El mencionado contrato contendrá, al menos:

- Coste de la plaza, incrementos en años sucesivos o por cambios en la situación personal, coste de la reserva de plaza durante ausencias, y forma y plazo de abono.
- Servicios incluidos en el precio de la plaza.
- Régimen de visitas, salidas y comunicaciones con el exterior.
- Condiciones o causas de extinción del contrato, así como procedimiento a seguir en el supuesto de incumplimientos por alguna de las partes.
- Régimen de uso de los datos de carácter personal.

Al contrato de ingreso, se añadirá anexo firmado con la cartera de servicios del centro, y en los centros residenciales, además, anexo con el inventario de pertenencias personales que quedan depositadas en el centro y con el destino que debe darse a las mismas en caso de fallecimiento.

f) Normas de funcionamiento interno.

Cada centro contará con un Reglamento de Régimen Interior cuya finalidad será la de recoger con claridad y precisión el conjunto de normas que regulan la organización y el funcionamiento del Servicio y Centro para su conocimiento y aplicación, incluyéndose los derechos y deberes de las personas mayores, las obligaciones de la Entidad, las normas de funcionamiento y convivencia, el régimen de admisiones y bajas, los horarios, el sistema de participación de las personas mayores en el centro, el sistema de pago de servicios, así como el régimen disciplinario. Este documento deberá ser conocido por las personas mayores y en su caso, tutor o representante legal, por lo que recibirán una copia del mismo en el acto de firma del contrato.

Se facilitará su comprensión a través de formatos accesibles y en lenguajes fácilmente comprensibles.

g) Reclamaciones y sugerencias.

Todos los centros y servicios tendrán, a disposición de las personas mayores y sus familiares y /o personas allegadas, Hojas de Quejas y Reclamaciones en el formato vigente establecido.

h) Programación anual de actividades.

En función de sus características los centros deberán ofrecer a sus personas mayores actividades planificadas y recogidas en su programación anual de actividades con objetivos, calendarización con especificación de lo que se realiza diariamente, actividades ordinarias y extraordinarias, que abarque las distintas áreas de desarrollo de las personas mayores.

Estas actividades deberán ser significativas para las personas, y propiciar la participación de las mismas así como de sus familiares y/o personas allegadas, siempre que sea posible, tanto en su elaboración como en su desarrollo.

Los centros podrán ofrecer también actividades colectivas de carácter abierto y flexible, destinadas a promover la convivencia, la participación social y la integración comunitaria. Estas actividades deberán facilitar la participación voluntaria de las personas residentes, sus familias o personas allegadas y adaptarse a las características de cada unidad de convivencia.

Dicha programación será actualizada anualmente en la Plataforma de Cesión de Datos de Servicios Sociales.

i) Memoria anual de actividades.

Todos los centros realizarán una memoria anual de actividades, en la que recogerán lo realizado y se valorarán los resultados de la programación anual y su impacto en

la autonomía y el bienestar de la persona mayor, con la finalidad de conocer nuevas necesidades y realizar programaciones futuras.

Dicha memoria será actualizada anualmente en la Plataforma de Cesión de Datos de Servicios Sociales.

j) Régimen de seguros y responsabilidad civil.

Los centros deberán contar con una póliza de seguros multirriesgo y de responsabilidad civil a fin de garantizar la responsabilidad de la entidad, de las personas trabajadoras y de la personas mayores.

En esta póliza deberá aparecer de forma clara y diferenciada el centro o centros a los que se da cobertura.

k) Indicadores de calidad.

Los centros estarán sometidos al Sistema de Control de Calidad que se fije por la Administración. Además, la entidad titular podrá iniciar otros procedimientos de evaluación de calidad complementarios.

2. Atención asistencial general.

a) Principios rectores y derechos de las personas mayores.

Todos los centros y servicios garantizarán el ejercicio de los derechos reconocidos en los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre. La práctica profesional estará inspirada en los principios rectores recogidos en el artículo 25 de dicha ley.

Los centros residenciales han de estar informados de las personas residentes que cuentan con Declaración de Voluntad Vital Anticipada.

b) Atención libre de sujeciones.

Los centros de atención a personas mayores regulados en la presente orden no podrán hacer uso de restricciones o sujeciones de carácter físico, químico o farmacológico, con el fin de limitar las actividades, autonomía e incluso las conductas inadecuadas o molestas de las personas mayores residentes.

Las personas mayores deberán ser atendidas sin ningún tipo de restricción y los centros deberán mantener un compromiso formal respecto a la atención libre de sujeciones.

Excepcionalmente, en intervenciones puntuales necesarias para la preservación de la integridad de la persona mayor, sus cuidadores o de terceros, los centros podrán practicar alguna medida de restricción, después de constatar el fracaso de otras medidas alternativas, y siempre documentando tanto los intentos alternativos realizados como los motivos de su fracaso y las consecuencias que se hubieran producido. Tendrá siempre carácter temporal y proporcional, aplicándose con la mínima intensidad posible y garantizándose la prohibición de exceso.

En dichas intervenciones puntuales y excepcionales, los centros podrán practicar medidas de contención de conformidad con las siguientes pautas:

1.º Constatación documental de fracaso de medidas alternativas previas.

2.º Se deberá contar con la prescripción facultativa en cada caso, salvo que exista peligro inminente para la seguridad de la persona o de terceros. En este caso, lo acordará el profesional responsable conforme al protocolo correspondiente, y recabándose dicha prescripción posteriormente a la mayor brevedad posible.

3.º Se deberá prestar consentimiento informado por escrito por la persona mayor, facilitando la información de manera accesible y preservando su derecho a la autonomía o, en su caso, por su representante legal. Solo en situaciones de urgente necesidad podrá implementarse una sujeción sin que se haya prestado el consentimiento a la misma, que, en todo caso, deberá recabarse con la mayor celeridad posible y se prolongará por el tiempo mínimo imprescindible para hacer frente a dicha situación. Dicho consentimiento informado deberá ser explícito para cada situación y para cada persona, y referido al momento en que se va a tomar la decisión, no siendo válidos los consentimientos genéricos ni los diferidos en el tiempo. Deberán constar las ventajas e inconvenientes de la aplicación del tipo de sujeción que se va a llevar a cabo.

4.º Mientras se lleve a cabo la sujeción, la persona mayor será mantenida en condiciones dignas y bajo el cuidado y supervisión inmediata y continua de profesionales del centro.

5.º Se documentará todo el procedimiento, especificando la indicación, el uso, tipo de contención y su duración, así como el plan de cuidados y la revisión, supervisión y eliminación de la medida, siendo obligatoria la comunicación al Ministerio Fiscal.

c) Medidas higiénico-sanitarias.

Además de cumplir la legislación vigente en materia de higiene y salud pública, así como otras normas de aplicación, los centros deberán garantizar de forma especial:

1. La limpieza general y permanente del edificio y sus distintas dependencias, especialmente las de uso más intenso, así como su desinfección. Sin perjuicio del cumplimiento de dicha obligación, las unidades de convivencia podrán disponer de elementos domésticos comunes para que las personas residentes que así lo deseen puedan realizar actividades de limpieza ligera como parte de su rutina cotidiana, para fomentar actividades significativas promotoras de autonomía, funcionalidad y autoestima.

2. El establecimiento de normas o directrices concretas para las personas trabajadoras en materia de higiene, de cumplimiento obligado y constatable. La plantilla se encontrará correctamente identificada, así como uniformada, adecuándose por lo demás, a las medidas higiénico-sanitarias establecidas.

3. Asimismo, los centros velarán por el aseo e higiene de las personas mayores que lo necesiten, debiendo presentar en todo momento un aspecto limpio y aseado y ausencia de olores.

4. La desinsectación, desinfección y desratización anuales o cuantas veces lo exijan las circunstancias, por empresas debidamente acreditadas.

d) Alimentación y nutrición.

La alimentación y nutrición en los centros que presten este servicio tendrá que ser saludable, adecuada en calidad, cantidad y en presentación para el número de personas mayores. Se recogerá en una carta mensual donde consten los distintos tipos de comidas, y estará supervisada por personal especialista en nutrición y dietética, a fin de garantizar el aporte dietético y calórico adecuado.

Los centros ofrecerán distintas dietas alimenticias en función de las necesidades de la persona mayor, y se adoptarán las medidas necesarias para que cada una reciba la dieta que tiene prescrita. En el caso de personas con disfagia u otras dificultades de masticación o deglución, los centros deberán garantizar una alimentación nutritiva, atractiva y segura para las mismas.

e) Plan Personal de Atención y Apoyo.

Todas las personas mayores deberán contar con un Plan Personal de Atención y Apoyo que deberá ser revisado y actualizado al menos con carácter anual.

f) Programas básicos de atención asistencial.

Los centros deberán desarrollar, en función de su tipología y perfil de personas mayores los programas básicos de atención asistencial en las siguientes áreas:

1) Área de alojamiento.

2) Área de atención para las actividades de la vida diaria, aseo personal y alimentación.

3) Área de promoción de la autonomía personal y prevención de la situación de dependencia.

4) Área de atención a la salud.

5) Área de intervención terapéutica funcional y cognitiva.

6) Área para el desarrollo de habilidades personales, sociales y atención a las familias.

7) Área de participación de las personas mayores en el centro y en la comunidad.

g) Protocolos.

Todos los centros deberán disponer de los protocolos que se especifican en la presente orden, según la tipología de centro y/o subtipo de centro. Dichos protocolos

serán elaborados y revisados por el centro con participación de los equipos profesionales y deberán ser conocidos y accesibles para todas las personas profesionales del centro.

Además, los centros deberán seguir cualquier otro protocolo elaborado por las consejerías competentes y cuyo ámbito de actuación afecte a los sectores de población objeto de esta orden. Asimismo, podrán regular cuantos consideren adecuados para el buen funcionamiento del centro y atención de las personas mayores.

Todos los protocolos existentes en el centro tendrán que ser accesibles tanto para las personas mayores como para los familiares y allegados, cuando proceda.

En todo caso, los centros deberán contar con los siguientes protocolos:

1) Protocolo de acogida, valoración inicial, adaptación y atención al ingreso: recepción, presentación, visita al centro, información y orientación en la llegada. Integración de las personas en el centro.

2) Protocolo de higiene personal: procedimientos utilizados en la higiene personal en función de la situación de la persona usuaria.

3) Protocolo de medicación: procedimiento de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de administración de los medicamentos.

4) Protocolo de emergencia sanitaria: actuaciones ante una situación de urgencia o emergencia sanitaria.

5) Protocolo para la prevención y abordaje ante situaciones de violencia sexual o maltrato: detección de personas susceptibles de sufrir situaciones de violencia sexual o maltrato y actuación ante situaciones detectadas.

6) Protocolo atención libre sujeciones: El centro debe disponer de un protocolo para el uso de las sujeciones que prevea tanto la indicación como el procedimiento de instauración de las contenciones y su supervisión. Deberán establecerse pautas de vigilancia permanente de esa medida y el establecimiento de controles periódicos a fin de determinar su continuidad. Todos los casos de utilización de sujeciones quedarán registrados en el expediente individual de la persona mayor.

h) Recursos humanos generales.

Los requisitos y estándares que se establezcan para las personas trabajadoras estarán dirigidos a garantizar la adecuada prestación del servicio, tanto en el número de profesionales, como en su cualificación, formación y actualización para el desempeño del puesto de trabajo.

La dotación de profesionales específica de cada centro deberá cumplir la ratio mínima exigida según su tipología, y deberá ser proporcional a las necesidades que presente el centro, teniendo en cuenta sus dimensiones y estructura, los servicios prestados y el número de personas mayores.

El equipo de trabajo de los centros se subdivide en 3 grupos: Personal de atención directa de primer nivel, personal de atención directa de segundo nivel y personal de atención indirecta.

Personal de atención directa de primer nivel (AD1N).

Es el equipo técnico cuidador o auxiliar, de apoyo directo a las personas mayores, esencial para prestar apoyos a su autonomía, su participación y para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria. Preferentemente estará asignado a una unidad de convivencia de forma estable.

Dicho personal deberá poseer la cualificación profesional que acredite sus competencias, considerándose para ello los títulos de «Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería», «Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia», «Certificado Profesional de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales», «Certificado Profesional de Atención Sociosanitaria a Personas en el Domicilio» o cualquier otra formación oficial o reglada equivalente que pudiera publicarse con los mismos efectos profesionales.

Personal de atención directa de segundo nivel (AD2N).

La misión primordial de este personal técnico se centra en la programación, coordinación, evaluación y seguimiento de todas las actuaciones del resto de las personas trabajadoras sobre la atención prestada a las personas mayores de los centros.

Entre los servicios a proporcionar por este personal cualificado puede haber, en función de las características del centro y de las necesidades de las personas mayores, servicios de terapia ocupacional, atención social, atención psicológica y/o pedagógica, fisioterapia, rehabilitación y otros de atención a la salud, que en su caso deberán contar con la correspondiente autorización sanitaria.

Dicho personal debe asumir también funciones de coordinación y contacto con el entorno del centro residencial, con otros sistemas y especialmente la coordinación en la gestión de casos y seguimiento de pautas con el sistema sanitario público correspondiente al centro residencial.

El centro elegirá las personas profesionales adecuadas según el perfil de las personas atendidas. Dichos profesionales contarán con titulación universitaria o ciclo formativo de grado superior o certificados de profesionales y/o especialidades formativas de niveles de cualificación 3 y 4, todos ellos de las familias profesionales de Sanidad o Servicios Socioculturales y a la Comunidad que tengan relación con el ámbito de las personas mayores.

Al menos un 50% de dicho personal contarán con titulación universitaria o especialidad formativa de nivel de cualificación 4.

Personal de atención indirecta (AI).

Es el resto de las personas trabajadoras del centro dedicado a todo tipo de procesos y tareas de soporte necesarios para su correcto funcionamiento. Comprende, entre otros a las personas profesionales de limpieza, cocina, lavandería, transporte, mantenimiento, así como los servicios administrativos necesarios, que deberán contar con la cualificación profesional necesaria para cada puesto. Las personas trabajadoras de atención indirecta podrán subcontratarse.

El centro contará obligatoriamente con una persona que ocupe la dirección con dedicación a jornada completa. El mismo deberá disponer de titulación universitaria y acreditar la cualificación profesional necesaria en alguna de las siguientes materias: dependencia, discapacidad, geriatría, gerontología, dirección de centros residenciales y otras áreas relacionadas con el ámbito de atención a la dependencia, con un mínimo de 600 horas en un centro de formación homologado. Asimismo, podrán ostentar dicho cargo las personas que posean la especialidad formativa de nivel de cualificación 4 relacionada con esta ocupación.

Siempre deberá existir una persona designada que asuma la responsabilidad del centro en caso de ausencia de la persona que ocupe la dirección.

Tal personal deberá figurar en el organigrama del centro, el cual, deberá estar expuesto en el tablón de anuncios.

Los centros deberán cumplir tanto la ratio global, como la específica determinada para los grupos de personal.

La ratio mínima de personal, de atención directa e indirecta, se establece en forma de jornadas laborales respecto al número de plazas ocupadas.

El cálculo se realizará multiplicando el número de plazas ocupadas por la ratio específica establecida para cada grupo de atención, obteniendo así el número de jornadas laborales de presencia física.

Se entiende por jornadas laborales de presencia física aquellas jornadas laborales completas, o fracciones, según el número de horas establecidas en el convenio o normativa laboral que resulte de aplicación. Para su cómputo no se contabilizarán las jornadas de personal que se encuentre de vacaciones, de baja por incapacidad temporal o en cualquier otra situación que le impida ejercer la actividad laboral.

La organización de los turnos de personal se realizará de tal modo que se garantice la presencia de personal de atención directa durante todo el horario de apertura del

centro en número suficiente, asegurando la correcta atención de las necesidades de las personas.

La atención en el servicio nocturno deberá quedar garantizada con personal suficiente asegurando, al menos, la supervisión continua, cambio de absorbente, cambios posturales, ropa de cama y ayuda en la higiene personal si resulta necesario, así como atención y acompañamiento en situaciones de insomnio o ansiedad, especialmente en personas residentes con deterioro cognitivo.

Los servicios prestados estarán orientados hacia la mejora continua, por lo que se establece la necesidad de actualización de las competencias y conocimientos de sus profesionales. El centro deberá garantizar la formación continua del equipo humano de trabajo, que se ajustará a las necesidades del proceso asistencial. Para ello los centros deberán elaborar un plan anual de formación que deberá contemplar tanto las actividades formativas, como el acompañamiento al personal de nueva incorporación, que recibirá una formación de acogida para que conozca aspectos básicos de sus funciones y del contexto laboral y para que inicie el proceso de conocimiento de las personas a las que va a prestar su apoyo y cuidados.

ANEXO IV

Requisitos funcionales específicos para la autorización de funcionamiento y la acreditación administrativa de cada una de las tipologías de centros de personas mayores

I. Centros residenciales para personas mayores.

Los centros residenciales deberán organizarse en unidades de convivencia de hasta un máximo de 25 personas. A cada unidad de convivencia se le asignará una persona coordinadora de atención directa.

El centro residencial se considerará el domicilio habitual de las personas atendidas.

Los centros residenciales para personas mayores deberán cumplir tanto los Requisitos Funcionales Generales establecidos en el Anexo III, como los requisitos específicos descritos a continuación.

1. Documentación e información específica.

- Expediente individual, en soporte digital incluyendo la siguiente información:
- Datos de identificación: nombre y apellidos, DNI, lugar y fecha de nacimiento.
- Datos de los familiares, persona que ejerza la curatela con funciones representativas, responsable legal o persona de referencia.
- Historia de vida.
- Fecha y motivo de ingreso.
- Copia del documento contractual de ingreso.
- Auto de internamiento involuntario en su caso.
- En el caso de personas sujetas a medidas de apoyo establecidas judicialmente para el ejercicio de su capacidad jurídica, copia de resolución judicial de la misma.
- Documentación social, incluirá la información relevante y significativa para el proceso de acompañamiento y apoyo personalizado y los informes relativos al ámbito social de la persona residente.
- Documentación sanitaria, que incluirá toda la información relevante para la adecuada atención de la persona residente.
- Plan personal de atención y apoyo.
- Seguimiento y revisión del Plan personal de atención y apoyo.
- Registro de visitas que recibe la persona residente en el centro: fecha, tiempo, número y nombre de las personas visitantes, y si hay alguna observación que recoger.
- Contactos mantenidos de las personas responsables del centro con familiares, tutores o tutoras o responsables legales (frecuencia y objeto de estos).

- Observaciones de alimentación (si se evalúa el estado nutricional mediante la escala MNA u otra similar y la puntuación que se obtiene).
- Observaciones sobre la convivencia de la persona residente en el centro.
- Registro de las salidas al exterior que realiza la persona residente y si hay alguna observación que recoger.
- Documentación correspondiente a medidas de contención si excepcionalmente se precisaran.
- Seguro de deceso, si lo hubiese.
- Voluntades vitales anticipadas si las hubiese.

2. Atención asistencial específica

a) Cartera de servicios.

Todo centro residencial garantizará al menos los siguientes servicios básicos:

1. Alojamiento: los centros residenciales para personas mayores ofrecerán alojamiento, en espacios personalizados y de acuerdo con las condiciones establecidas en esta orden.

2. Atención de la salud y seguimiento sanitario: los centros deberán garantizar el seguimiento de los tratamientos médicos prescritos y el control de parámetros vitales de conformidad con los instrumentos establecidos. Asimismo, deberán garantizar la prestación de cuidados de enfermería, tales como preparación y administración de medicamentos, curas, sondajes, otros.

3. Apoyo en el desarrollo de las actividades de la vida diaria: promoviendo la autonomía de la persona, prestando el apoyo necesario en el aseo personal, en la alimentación, la movilidad y la realización de todas aquellas actividades que la persona mayor requiera.

4. Lavandería: el centro garantizará el lavado y planchado de la ropa.

5. Atención social individual, familiar, grupal y comunitaria:

La atención social individual tiene por objeto la acogida y adaptación al centro, asesoramiento sobre recursos sociales, tramitación de documentación y de ayudas técnicas y seguimiento de hospitalizaciones.

La atención social familiar: deberá facilitar la comunicación fluida con la familia ofreciendo información sobre la persona residente preferentemente a través de la persona profesional de referencia.

La atención grupal se orienta a la convivencia en el centro y al fomento de actividades de estimulación de las relaciones entre las personas residentes, la mediación en la resolución de conflictos favoreciendo la convivencia en el centro, fomentando la participación y la realización de actividades estimuladoras de las relaciones entre las personas residentes.

La atención comunitaria se basa en la coordinación con profesionales y recursos del sistema de servicios sociales y del sistema sanitario, al objeto de establecer cauces de comunicación, rentabilizar recursos, establecer las oportunas derivaciones, así como realizar las actuaciones necesarias para lograr una integración, participación e interrelación entre las personas mayores y el entorno donde se ubica el centro.

6. Dinamización sociocultural: existirá un programa de animación socio-cultural. Este programa tendrá unos contenidos de ocio y una metodología de participación que propicien la integración y el mantenimiento de las personas mayores. Se establecerá un programa anual de actividades, organizadas y diversas, con indicación de los objetivos, calendario, métodos y técnicas de ejecución, sistemas de evaluación y que garantice actividades todos los días.

7. Servicios de restauración: El servicio de cocina podrá ser propio o estar externalizado, debiéndose cumplir en cualquiera de los dos supuestos los requisitos exigidos en la legislación vigente. Además, se fomentará, en las unidades de convivencia, la participación voluntaria de las personas residentes en actividades cotidianas relacionadas con la alimentación.

8. Programa de promoción de capacidad funcional y cognitiva: actuaciones dirigidas entre otras, a la prevención del deterioro y el mantenimiento de las aptitudes de las personas mayores, estrategias para mejorar la memoria, estimulación del lenguaje, actividades de

relajación, prevención e intervención en situaciones de depresión, desarrollo de habilidades sociales con especial atención a las personas con problemas psicogerítricos y demencias, así como la estimulación neuronal y cognitiva y rehabilitación funcional.

9. Medidas higienico-sanitarias: se procederá al cambio diario de la ropa interior, previa ducha y aseo personal, y, al menos semanalmente, al de la ropa de cama, lencería, toallas y ropa de comedor y, en todo caso, cuando las circunstancias así lo requieran.

Los centros residenciales garantizarán el derecho de las personas mayores a recibir apoyo en su aseo e higiene personal de manera respetuosa, personalizada y digna, en función de sus necesidades y preferencias, debiendo presentar en todo momento un aspecto limpio y aseado, ausencia de olores, y con ropa adecuada a la estación del año.

b) Servicios adicionales.

Los centros podrán ofrecer servicios y atenciones especializadas y complementarias, como peluquería, podología, tintorería, acompañamiento a consultas médicas u hospitalarias, según lo reflejado en el protocolo de asistencia sanitaria, así como cualquier otro servicio que se considere necesario para la atención adecuada de las personas residentes.

En ningún caso podrán ser ofrecidos como servicios adicionales los contemplados en la cartera de servicios.

Dichos servicios no podrán computarse dentro de la jornada laboral efectiva de la persona que los preste a efectos de cumplimiento de la ratio obligatoria.

c) Protocolos.

Los centros deberán disponer como mínimo de los siguientes protocolos de atención a las personas residentes:

1. Protocolo de Preacogida en el centro residencial, dirigido a los familiares y personas allegadas de la persona mayor, para que tengan un conocimiento previo del centro residencial y de sus normas de funcionamiento interno.

2. Protocolo de elaboración, seguimiento, evaluación y revisión de planes personales de atención y de apoyo, donde se describa cómo se diseñan, planifican y evalúan los planes, así como los roles y funciones que desempeña cada persona en el proceso, incluida la persona mayor usuaria, su familia y/o personas allegadas, y su coordinación con otros profesionales y ámbitos.

3. Protocolo de asistencia sanitaria, derivación hospitalaria, asistencia a consulta de atención primaria y especializada.

4. Protocolo de promoción del buen trato y prevención, detección y denuncia de situaciones de malos tratos a las personas residentes: Este protocolo deberá ser comunicado tanto a las personas residentes como a sus familias y a las personas profesionales de los cuidados.

5. Protocolo de prevención de caídas: detección de población de riesgo, medidas preventivas e intervención ante una caída.

6. Protocolo de apoyo en la nutrición e hidratación.

7. Protocolo de prevención de riesgos e intervención: movilización, úlceras, incontinencia, y cualquier otra circunstancia susceptible de ser protocolizada.

8. Protocolo de trabajo en turno de noche.

9. Protocolo de medidas de sujeción físicas y/o farmacológicas.

10. Protocolo de acompañamiento y atención durante el proceso del final de la vida.

11. Protocolo de control de entrada y salida de personas del centro y atención a personas con riesgo de desorientación.

Los centros podrán incorporar otros protocolos que consideren pertinentes para reforzar la calidad y la coherencia de su atención, siempre respetando el principio de flexibilidad, adaptación y centralidad de la persona.

d) Planes.

Los centros deberán contar con:

1. Plan de Atención libre de sujeciones, que contemplará la supresión gradual y segura de las sujeciones siendo únicamente posible su utilización de manera excepcional en la forma que contempla la presente orden.

2. Plan de formación anual dirigido a las personas trabajadoras del centro en el que se incluya, al menos, las siguientes líneas de formación específica: modelo de atención centrada en la persona y abordaje de una atención alternativa a las medidas de contención/sujeción.

e) Reglamento de régimen interior.

Recogerá al menos los siguientes aspectos:

1. Denominación del Centro y modelo de atención ofrecida en el mismo.
2. Derechos, libertades fundamentales y deberes de las personas residentes y sus familiares y/o personas allegadas.

3. Obligaciones de la Entidad titular o gestora del centro.

4. Régimen de ingresos y bajas de las personas residentes.

5. Normas de funcionamiento y convivencia relacionadas con el servicio de alojamiento, vestuario y enseres personales, alimentación y comedor, seguimiento y atención sanitaria, aseo e higiene personal, atención social y cultural, salidas del centro, ausencias temporales, horarios del centro y régimen de visitas, canales de comunicación con las familias y/o personas allegadas, y cualquier otra materia que se estime pertinente para el buen funcionamiento del centro. Dichas normas de funcionamiento irán orientadas al respeto mutuo, autonomía personal, dignidad y participación activa en todos los asuntos que afecten a las personas mayores residentes.

6. Régimen de precios de la plaza y de los servicios adicionales que pueda ofrecer el centro.

7. Órganos de Participación individual y colectiva de las personas mayores, sus familiares y/o personas allegadas.

8. Régimen Disciplinario.

9. Cualquier otra disposición que se estime conveniente establecer para el buen funcionamiento del centro y mejora de la calidad asistencial ofrecida a las personas residentes.

El reglamento de régimen interior de cada centro residencial y sus modificaciones deberán ser visados por el órgano territorial de la Consejería competente en materia de servicios sociales que ejerza funciones en materia de inspección y autorización de centros y servicios.

Toda disposición contenida en el reglamento de régimen interior de un centro que resulte contraria a las disposiciones normativas vigentes se tendrá por no puesta, instando a la entidad titular de dicho centro a la modificación o supresión de la misma, según proceda.

f) Recursos Humanos.

Ratio autorización funcionamiento:

Ratio Global	Ratio AD1N	Ratio AD2N	Ratio AI
0,40	0,20	0,064	Resto hasta ratio global

Ratio acreditación administrativa:

Ratio Global	Ratio AD1N	Ratio AD2N	Ratio AI
0,55	0,30	0,08	Resto hasta ratio global

Ratios aplicables a las plazas ocupadas por personas mayores con trastornos graves y continuados de conducta:

Ratio Global	Ratio AD1N	Ratio AD2N	Ratio AI
0,70	0,47	0,10	Resto hasta ratio global

En centros de hasta 50 personas mayores la persona que ocupe la dirección podrá compatibilizar su jornada con las labores de su categoría profesional o con la dirección de otros centros del sector de personas mayores. En este caso, la jornada de dirección podrá computarse tanto en AD2N como en AI.

II. Centros de día para personas mayores.

Los centros de día para personas mayores deberán cumplir tanto los Requisitos Funcionales Generales establecidos en el Anexo III, como los requisitos específicos descritos a continuación.

1. Documentación e información específica.

Expediente individual, en soporte digital incluyendo la siguiente información:

- Datos de identificación: nombre y apellidos, DNI, lugar y fecha de nacimiento.
- Datos de los familiares, persona que ejerza la curatela con funciones representativas, responsable legal o persona de referencia.
- Historia de vida.
- Fecha y motivo de incorporación al centro.
- Copia del documento contractual de incorporación al centro.
- En el caso de personas sujetas a medidas de apoyo establecidas judicialmente para el ejercicio de su capacidad jurídica, copia de resolución judicial de la misma.
- Documentación social, incluirá la información relevante y significativa para el proceso de acompañamiento y apoyo personalizado y los informes relativos al ámbito social de la persona usuaria.
- Documentación sanitaria, que incluirá toda la información relevante para la adecuada atención de la persona usuaria.
- Plan personal de atención y apoyo.
- Seguimiento y revisión del Plan personal de atención y apoyo.
- Contactos mantenidos de las personas responsables del centro con familiares, tutores o tutoras o responsables legales indicando el objeto de estos.
- Observaciones de alimentación.
- Observaciones sobre la convivencia de la persona mayor en el centro.
- Documentación correspondiente a medidas de contención si se precisaran.

2. Atención Asistencial específica.

a) Cartera de servicios.

Todo centro garantizará al menos los siguientes servicios básicos:

1. Atención social individual, familiar, grupal y comunitaria.

La atención social individual tiene por objeto la acogida y adaptación al centro, asesoramiento sobre recursos sociales y sobre tramitación de documentación.

La atención social familiar: se deberá facilitar la comunicación fluida con la familia ofreciendo información sobre la persona mayor preferentemente a través de la persona profesional de referencia.

La atención grupal se orienta a la convivencia en el centro y al fomento de actividades de estimulación de las relaciones entre las personas mayores, la mediación en la resolución de conflictos favoreciendo la convivencia en el centro, fomentando la participación y la realización de actividades estimuladoras de las relaciones entre las personas mayores.

La atención comunitaria se basa en la coordinación con profesionales y recursos del sistema de servicios sociales y del sistema sanitario, así como realizar las actuaciones necesarias para lograr una integración, participación e interrelación entre las personas mayores y el entorno donde se ubica el centro.

2. Ayuda en el desarrollo de las actividades de la vida diaria: ayuda en la alimentación, movilidad y la realización de todas aquellas actividades que la persona mayor no pueda realizar por sí misma.

3. Dinamización sociocultural: existirá un programa de animación socio-cultural. Este programa tendrá unos contenidos de ocio y una metodología de participación que propicien la integración y el mantenimiento de las personas mayores. Se establecerá un programa anual de actividades, organizadas y diversas, con indicación de los objetivos, calendario, métodos y técnicas de ejecución, sistemas de evaluación y que garantice actividades todos los días.

4. Servicios de restauración: El servicio de cocina podrá ser propio o estar externalizado, debiéndose cumplir en cualquiera de los dos supuestos los requisitos establecidos en la legislación vigente.

5. Atención psicológica, actividades de terapia ocupacional y de rehabilitación: actuaciones dirigidas entre otras, a la prevención del deterioro y el mantenimiento de las aptitudes de las personas mayores, estrategias para mejorar la memoria, estimulación del lenguaje, actividades de relajación, prevención e intervención en situaciones de depresión, desarrollo de habilidades sociales con especial atención a las personas con problemas psicogeriátricos y demencias, así como la estimulación neuronal y cognitiva y rehabilitación funcional.

6. Medidas higienico-sanitarias: el mantenimiento del aseo personal, así como la prestación de cuidados de enfermería, tales como preparación y administración de medicamentos.

Asimismo, los centros podrán incrementar su cartera de servicios básicos con la prestación del servicio de transporte adaptado para realizar el traslado de las personas mayores de su domicilio al centro y viceversa. Las personas trabajadoras dedicadas a la prestación de dicho servicio podrán computarse dentro de la ratio del centro.

b) Servicios adicionales.

Los centros de día podrán ofrecer servicios y atenciones especializadas y complementarias, como peluquería, podología, acompañamiento a consultas médicas u hospitalarias, que se consideren necesarios para la atención adecuada de las personas mayores.

Dichos servicios no podrán computarse dentro de la jornada laboral efectiva de la persona que los preste a efectos de cumplimiento de la ratio obligatoria.

c) Protocolos.

1. Protocolo de elaboración y seguimiento de planes personales de atención y de apoyo, donde se describa cómo se diseñan, planifican y evalúan los planes, así como los roles y funciones que desempeña cada persona en el proceso, incluida la persona mayor, su familia y/o personas allegadas, y su coordinación con otros profesionales y ámbitos.

2. Protocolo de promoción del buen trato y prevención, detección y denuncia de situaciones de malos tratos a la persona a la persona mayor. Este protocolo deberá ser comunicado tanto a la persona mayor como a sus familias y a las personas profesionales de los cuidados.

3. Protocolo de prevención de caídas: detección de población de riesgo, medidas preventivas e intervención ante una caída.

4. Protocolo de apoyo en la nutrición e hidratación.

5. Protocolo de prevención de riesgos e intervención: movilización, úlceras, incontinencia, y cualquier otra circunstancia susceptible de ser protocolizada.

6. Protocolo de medidas de sujeción físicas y/o farmacológicas.

7. Protocolo control de entrada y salida de personas del centro y atención a personas con riesgo de desorientación.

Los centros podrán incorporar otros protocolos que consideren pertinentes para reforzar la calidad y la coherencia de su atención, siempre respetando el principio de flexibilidad, adaptación y centralidad de la persona.

d) Planes.

Los centros deberán contar con:

1. Plan de Atención libre de sujeciones, que contemplará la supresión gradual y segura de las sujeciones siendo únicamente posible su utilización de manera excepcional en la forma que contempla la presente orden.

2. Plan de formación anual dirigido a las personas trabajadoras del centro en el que se incluya, al menos, las siguientes líneas de formación específica: modelo de atención centrada en la persona y abordaje de una atención alternativa a las medidas de contención/sujeción.

e) Recursos Humanos.

Ratio autorización funcionamiento y acreditación administrativa:

Ratio Global	Ratio AD1N	Ratio AD2N	Ratio AI
0,25	0,15	0,07	Resto hasta ratio global

En centros de hasta 50 personas mayores la persona que ocupe la dirección podrá compatibilizar su jornada con las labores de su categoría profesional o con la dirección de otros centros del sector de personas mayores. En este caso, la jornada de dirección podrá computarse tanto en AD2N como en AI.

III. Centros de noche para personas mayores.

Los centros de noche para personas mayores deberán cumplir tanto los Requisitos Funcionales Generales establecidos en el Anexo III, como los requisitos específicos descritos a continuación.

1. Documentación e información específica.

Expediente individual, en soporte digital incluyendo la siguiente información:

- Datos de identificación: nombre y apellidos, DNI, lugar y fecha de nacimiento.
- Datos de los familiares, persona que ejerza la curatela con funciones representativas, responsable legal o persona de referencia.
- Historia de vida.
- Fecha y motivo de incorporación al centro.
- Copia del documento contractual de incorporación al centro.
- En el caso de personas sujetas a medidas de apoyo establecidas judicialmente para el ejercicio de su capacidad jurídica, copia de resolución judicial de la misma.
- Documentación social, incluirá la información relevante y significativa para el proceso de acompañamiento y apoyo personalizado y los informes relativos al ámbito social de la persona mayor.
- Documentación sanitaria, que incluirá toda la información relevante para la adecuada atención de la persona mayor.
- Plan personal de atención y apoyo.
- Seguimiento y revisión del Plan personal de atención y apoyo.
- Contactos mantenidos de las personas responsables del centro con familiares, tutores o tutoras o responsables legales y objeto de estos.
- Observaciones de alimentación.
- Observaciones sobre la convivencia de la persona usuaria en el centro.
- Documentación correspondiente a medidas de contención si se precisaran.

2. Atención asistencial específica.

1. Cartera de servicios.

Todo centro de noche garantizará al menos los siguientes servicios básicos:

1. Alojamiento: los centros de noche para personas mayores ofrecerán el servicio de pernoctación según las condiciones establecidas en esta orden.

2. Atención de la salud y seguimiento sanitario: los centros deberán garantizar el seguimiento de los tratamientos médicos prescritos y el control de parámetros vitales de conformidad con los instrumentos establecidos. Asimismo, deberán garantizar la prestación de cuidados de enfermería, tales como preparación y administración de medicamentos.

3. Ayuda en el desarrollo de las actividades de la vida diaria: aseo personal, ayuda en la alimentación, movilidad y la realización de todas aquellas actividades que la persona mayor no pueda realizar por sí misma.

4. Atención social individual, familiar y grupal.

La atención social individual tiene por objeto la acogida y adaptación al centro.

La atención social familiar: Se deberá facilitar la comunicación fluida con la familia ofreciendo información preferentemente a través de la persona profesional de referencia

La atención grupal se orienta a la convivencia en el centro y al fomento de actividades de estimulación de las relaciones entre las personas mayores, la mediación

en la resolución de conflictos favoreciendo la convivencia en el centro, fomentando la participación y la realización de actividades estimuladoras de las relaciones entre las personas mayores.

5. Servicios de restauración: el servicio de cocina podrá ser propio o estar externalizado, debiéndose cumplir en cualquiera de los dos supuestos los requisitos exigidos en la legislación vigente.

6. Medidas higienico-sanitarias: Se procederá al cambio diario de la ropa interior, previa ducha y aseo personal, y, al menos semanalmente, al de la ropa de cama, lencería, toallas y ropa de comedor y, en todo caso, cuando las circunstancias así lo requieran.

Los centros garantizarán el derecho de las personas mayores a recibir apoyo en su aseo e higiene personal de manera respetuosa, personalizada y digna, en función de sus necesidades y preferencias, debiendo presentar en todo momento un aspecto limpio y aseado, ausencia de olores, y con ropa adecuada a la estación del año.

b) Servicios adicionales.

Los centros podrán ofrecer servicios y atenciones especializadas y complementarias a las personas mayores que se consideren necesarios para la atención adecuada de las personas mayores.

Dichos servicios no podrán computarse dentro de la jornada laboral efectiva de la persona que los preste a efectos de cumplimiento de la ratio obligatoria.

c) Protocolos.

El centro deberá disponer como mínimo de los siguientes protocolos de atención a las personas mayores:

1. Protocolo de elaboración y seguimiento de planes personales de atención y de apoyo, donde se describa cómo se diseñan, planifican y evalúan los planes, así como los roles y funciones que desempeña cada persona en el proceso, incluida la persona mayor, su familia y/o personas allegadas, y su coordinación con otros profesionales y ámbitos.

2. Protocolo de asistencia sanitaria y derivación hospitalaria.

3. Protocolo de promoción del buen trato y prevención, detección y denuncia de situaciones de malos tratos a la persona mayor. Este protocolo deberá ser comunicado tanto a la persona mayor como a sus familias y a las personas profesionales de los cuidados.

4. Protocolo de prevención de caídas: detección de población de riesgo, medidas preventivas e intervención ante una caída.

5. Protocolo de apoyo en la nutrición e hidratación.

6. Protocolo de medidas de sujeción físicas y/o farmacológicas.

7. Protocolo de prevención de riesgos e intervención: movilización, úlceras, incontinencia, y cualquier otra circunstancia susceptible de ser protocolizada.

8. Protocolo de control de entrada y salida de personas del centro y atención a personas con riesgo de desorientación.

Los centros podrán incorporar otros protocolos que consideren pertinentes para reforzar la calidad y la coherencia de su atención, siempre respetando el principio de flexibilidad, adaptación y centralidad de la persona.

d) Planes.

Los centros deberán contar con:

1. Plan de Atención libre de sujeciones, que contemplará la supresión gradual y segura de las sujeciones siendo únicamente posible su utilización de manera excepcional en la forma que contempla la presente orden.

2. Plan de formación anual dirigido a las personas trabajadoras del centro en el que se incluya, al menos, las siguientes líneas de formación específica: modelo de atención centrada en la persona y abordaje de una atención alternativa a las medidas de contención/sujeción.

e) Recursos Humanos.

Ratio autorización funcionamiento y acreditación administrativa:

Ratio Global	Ratio AD1N	Ratio AD2N	Ratio AI
0,25	0,20	Resto hasta ratio global	

IV. CENTROS DE PARTICIPACIÓN ACTIVA.

El centro deberá contar, al menos, con una persona responsable de la dirección del mismo.

Se estará a lo dispuesto en la normativa específica de aplicación.

ANEXO V

Requisitos materiales y funcionales para la autorización de funcionamiento del Complejo de servicios integrales para personas mayores

A esta modalidad de centros solo les será de aplicación los requisitos establecidos en el presente anexo.

1. Requisitos materiales.

a) Instalaciones.

Todas las instalaciones del centro deberán cumplir con la normativa de aplicación vigente.

Todos los centros dispondrán de un sistema de climatización que garantizará las condiciones de habitabilidad en el mismo teniendo presente su localización geográfica y estación del año.

b) Equipamiento.

El diseño de los espacios y acabados favorecerá la orientación y comodidad de las personas residentes.

Los materiales de acabado interior y exterior serán duraderos. Los materiales utilizados en el equipamiento, mobiliario y decoración de los centros mantendrán una calidad digna, con buena apariencia y estarán adaptados a las características y necesidades de las personas residentes, siguiendo criterios de funcionalidad, bienestar, seguridad, resistentes al uso intenso, ergonomía, y accesibilidad.

c) Señalización.

Los centros dispondrán de un sistema interior de señalización de sus dependencias adecuado a las personas residentes, que le permita orientarse en sus desplazamientos y fomenta su autonomía personal.

En todos los centros deberán estar convenientemente señalizadas las salidas principales, las de emergencia y los recorridos de evacuación de la instalación.

d) Protección y seguridad.

Estos centros deberán disponer de Plan de Autoprotección ajustado y con el contenido mínimo conforme a la normativa aplicable, conocido por todas las personas residentes y por las personas trabajadoras del centro, y estar expuesto en lugar visible. Estos planes deberán hacer mención especial a los sistemas de evacuación ante situaciones de riesgo, y estar adaptados a las necesidades de las personas residentes.

Los centros deberán contar con un Plan Anual de Formación para las personas trabajadoras de los mismos a fin de conocer la normativa de Protección y Seguridad, así como el Manual de Autoprotección del edificio.

e) Tablón de anuncios y documentación.

Todo centro deberá contar en un lugar visible y próximo a la entrada con un tablón de anuncios donde estén disponibles, la cartera de servicios ofrecida en el centro, así como su régimen de precios, los horarios y actividades del día, y la disponibilidad de Hojas de quejas y reclamaciones, así como cualquier otra información que se considere oportuna.

2. Requisitos funcionales.**a) Cartera de servicios.**

El centro tendrá definida una Cartera de Servicios que contemplará los servicios que presta, con el régimen de precios.

b) Registro de personas residentes.

Todos los centros, llevarán un registro de personas residentes en soporte digital.

En el mismo constará, al menos lo siguientes datos: nombre y apellidos, fecha de nacimiento, DNI o NIE, N° de la Seguridad Social, fecha de alta, fecha de baja en su caso y observaciones.

c) Programación anual de actividades.

Se elaborará un programa anual de actividades, que fomenten la promoción del envejecimiento activo, promoción de la autonomía personal y prevención de situaciones de dependencia.

d) Régimen de seguros y responsabilidad civil.

Se contratarán los seguros precisos para dar cobertura a los riesgos a que se encuentra expuesto el complejo, ya sean estos materiales o personales.

e) Normas de funcionamiento interno.

Se elaborarán normas de régimen interior que contribuyan al adecuado funcionamiento de la Comunidad.

f) Recursos humanos.

En cuanto a los recursos humanos, el complejo deberá contar con un responsable y con personal suficiente y adecuado en número y titulación, según la ocupación real en cada momento, la tipología/perfil de las personas residentes y las actividades desarrolladas, quedando en todo momento garantizada las prestaciones y servicios que se oferten. La plantilla de trabajadores deberá figurar en el organigrama del complejo residencial.

En aquellos complejos en los que se prevea establecer una zona específica dedicada al cuidado y atención de personas mayores en situación de gran dependencia o dependencia severa en modo similar a un centro residencial o centro de día, deberán solicitar previamente la correspondiente autorización administrativa para el funcionamiento y/o acreditación administrativa.

ANEXO VI**Requisitos materiales y funcionales para la autorización de funcionamiento de las Viviendas Tuteladas**

A esta modalidad de centros solo les será de aplicación los requisitos establecidos en el presente Anexo.

En todo caso, y de conformidad con su definición, únicamente se permitirá en dichas viviendas el acceso y la permanencia de personas mayores que cuenten con capacidad funcional suficiente para desarrollar su vida diaria de forma autónoma.

1. Requisitos materiales.

Pequeñas unidades de alojamiento y convivencia ubicadas en edificios o zonas de viviendas normalizadas destinadas a personas que posean un grado suficiente de autonomía personal.

La capacidad máxima de las mismas será de 10 personas.

Las habitaciones destinadas a dormitorios serán individuales o dobles, con un tamaño mínimo de 6 m² para las primeras o de 11,5 m² para las segundas. Todos los dormitorios deberán tener luz y ventilación directas y naturales y no podrán ser paso obligado a otras dependencias.

Deberá existir un cuarto de baño por cada cuatro residentes o fracción y deberá haber, al menos, una ducha o sumidero sifónico en lugar de bañera por vivienda. Los cuartos de baño deberán tener espacio suficiente para permitir la movilidad en su interior.

Deberá existir una sala de estar y/o comedor con espacio suficiente para facilitar la convivencia de todos los residentes.

Cuando las viviendas tuteladas se sitúen en pisos superiores a planta baja, deberá haber ascensor en el edificio.

a) Emplazamiento y ubicación.

La ubicación de la vivienda deberá garantizar a las personas mayores su integración y participación en la comunidad, así como la utilización de los servicios generales que puedan precisar tales como sanitarios, ocupacionales y de transporte.

b) Arquitectónicas.

Las superficies de las distintas dependencias deberán ser siempre superficies útiles.

Se dispondrá de iluminación y ventilación natural y directa en habitaciones, salas de estar y de actividades y comedor.

c) Instalaciones.

Todas las instalaciones del centro deberán cumplir con la normativa de aplicación vigente.

Todos los centros dispondrán de un sistema de climatización que garantizará las condiciones de habitabilidad en el mismo teniendo presente su localización geográfica y estación del año. En ningún caso se admitirá la utilización de sistemas de calefacción susceptibles de provocar llama o quemaduras por contacto directo o proximidad.

d) Equipamiento.

El diseño de los espacios y acabados favorecerá la orientación y comodidad de las personas mayores.

Los materiales utilizados en el equipamiento, mobiliario y decoración de los centros mantendrán una calidad digna, con buena apariencia y estarán adaptados a las características y necesidades de las personas mayores, siguiendo criterios de funcionalidad, bienestar, seguridad, resistentes al uso intenso, ergonomía, y accesibilidad.

Los centros contarán con mobiliario, menaje y lencería suficiente para el número de personas mayores. Estos deberán estar adaptados a las necesidades de la población objeto atendida y mantener en todo momento, un buen estado de conservación y limpieza.

e) Protección y Seguridad.

Las viviendas reguladas en esta orden deberán disponer de Plan de Autoprotección ajustado y con el contenido mínimo conforme a la normativa en materia de autoprotección independientemente del número de personas mayores. Asimismo, deberán realizar la implantación con la periodicidad establecida en el mismo y al menos una vez al año.

Los centros deberán contar con un Plan Anual de Formación para las personas trabajadoras de los mismos a fin de conocer la normativa de Protección y Seguridad, así como el Manual de Autoprotección del edificio.

f) Difusión en la red.

Las viviendas contarán con espacio web en el que se facilite información sobre cuestiones generales del centro como sector de población atendida, programas y servicios de atención ofertados y datos de contacto, procurándose el acceso universal al mismo, respetando en todo caso la normativa en materia de protección de datos en relación a la información difundida en dicho espacio, particularmente en lo referido a las imágenes.

g) Tablón de anuncios y documentación.

Todo centro deberá contar en un lugar visible y próximo a la entrada con un tablón de anuncios donde estén disponibles, las autorizaciones administrativas con las que cuenta el centro, el reglamento de régimen interior, la cartera de servicios ofrecida en el centro, el régimen de precios, así como los servicios opcionales o complementarios que se ofrezcan con los precios establecidos para estos últimos, los horarios y actividades del día, el menú diario visado, y la disponibilidad de Hojas de quejas y reclamaciones o de Libro de sugerencias y reclamaciones según titularidad del centro, así como cualquier otra información que se considere oportuna, siempre con pleno respeto a la normativa vigente en materia de protección de datos.

Se procurará que esté disponible la información sobre los derechos y deberes de las personas mayores en lectura fácil.

2. Requisitos funcionales.

1. Documentación e información general.

a) Cartera de servicios.

Las viviendas tendrán definida una Cartera de Servicios que contemplará los servicios básicos que prestan, adecuándolos a las necesidades de las personas atendidas en los mismos.

Una copia de dicha Cartera se facilitará a la persona mayor usuaria y en su caso a quien ostente su representación.

b) Sistema de precios.

El precio de la plaza se fijará de forma precisa, en el que, en todo caso estarán incluidos, los servicios establecidos en la cartera de servicios básicos.

Para los servicios adicionales que no estén incluidos en dicho precio plaza y se tengan que abonar de forma diferenciada, los precios deberán fijarse de manera clara y precisa para cada uno de ellos.

Las viviendas están obligadas a facilitar a las personas mayores y a sus familiares y a mantener publicados en el tablón de anuncios este sistema de precios.

c) Registro de personas mayores.

Todos los centros, llevarán un registro de personas mayores en soporte digital.

En el mismo constará, al menos lo siguientes datos: nombre y apellidos, número de expediente personal, fecha de nacimiento, DNI o NIE, núm. de la Seguridad Social, fecha de admisión, fecha y motivo de la baja y observaciones.

d) Expediente individual.

La vivienda dispondrá de un expediente individual de cada persona mayor, en soporte digital.

e) Contrato de ingreso.

Toda persona mayor deberá contar con un contrato de ingreso en el que preste su consentimiento. El contrato se suscribirá con la firma de dicha persona y la persona representante del centro. Se ajustará al modelo normalizado por el órgano competente.

El mencionado contrato contendrá, al menos:

- Coste de la plaza, incrementos en años sucesivos o por cambios en la situación personal, coste de la reserva de plaza durante ausencias, y forma y plazo de abono.

- Servicios incluidos en el precio de la plaza.

- Condiciones o causas de extinción del contrato, así como procedimiento a seguir en el supuesto de incumplimientos por alguna de las partes.

- Régimen de uso de los datos de carácter personal.

Al contrato de ingreso, se adicionará anexo firmado con la cartera de servicios de la vivienda.

f) Normas de funcionamiento interno.

La vivienda contará con un Reglamento de Régimen Interior cuya finalidad será la de recoger con claridad y precisión el conjunto de normas que regulan la organización y el funcionamiento de la misma para su conocimiento y aplicación, incluyéndose los derechos y deberes de las personas mayores, las obligaciones de la Entidad, las normas de funcionamiento y convivencia, el régimen de admisiones y bajas, los horarios, el sistema de participación de las personas mayores en el centro, el sistema de pago de servicios, así como el régimen disciplinario. Este documento deberá ser conocido por las personas mayores, por lo que recibirán una copia del mismo en el acto de firma del contrato.

Se facilitará su comprensión a través de formatos accesibles y en lenguajes fácilmente comprensibles.

g) Reclamaciones y sugerencias.

Las viviendas tendrán, a disposición de las personas mayores y sus familiares y/o personas allegadas, Hojas de Quejas y Reclamaciones en el formato vigente establecido.

h) Programación anual de actividades.

Las viviendas podrán ofrecer a sus personas mayores actividades planificadas y recogidas en su programación anual de actividades con objetivos, calendarización con especificación de lo que se realiza diariamente, actividades ordinarias y extraordinarias, que abarque las distintas áreas de desarrollo de las personas mayores.

Dicha programación será actualizada anualmente en la Plataforma de Cesión de Datos de Servicios Sociales.

i) Memoria anual de actividades.

Las viviendas realizarán una memoria anual de actividades, en la que recogerán lo realizado y se valorarán los resultados de la programación anual y su impacto en la autonomía y el bienestar de la persona mayor, con la finalidad de conocer nuevas necesidades y realizar programaciones futuras.

Dicha memoria será actualizada anualmente en la Plataforma de Cesión de Datos de Servicios Sociales.

j) Régimen de seguros y responsabilidad civil.

Las viviendas deberán contar con una póliza de seguros multirriesgo y de responsabilidad civil a fin de garantizar la responsabilidad de la entidad, de las personas trabajadoras y de las personas mayores.

En esta póliza deberá aparecer de forma clara y diferenciada el centro o centros a los que se da cobertura.

k) Indicadores de calidad.

Las viviendas estarán sometidas al Sistema de Control de Calidad que se fije por la Administración. Además, la entidad titular podrá iniciar otros procedimientos de evaluación de calidad complementarios.

2. Atención asistencial general.

a) Principios rectores y derechos de las personas mayores.

Las viviendas garantizarán el ejercicio de los derechos reconocidos en los artículos 9, 10 y 11 de la ley 9/2016, de 27 de diciembre. La práctica profesional estará inspirada en los principios rectores recogidos en el artículo 25 de dicha ley.

b) Medidas higiénico-sanitarias.

Además de cumplir la legislación vigente en materia de higiene y salud pública, así como otras normas de aplicación, las viviendas deberán garantizar de forma especial:

1. La limpieza general y permanente del edificio y sus distintas dependencias, especialmente las de uso más intenso, así como su desinfección. Sin perjuicio del cumplimiento de dicha obligación.

2. El establecimiento de normas o directrices concretas para las personas trabajadoras en materia de higiene, de cumplimiento obligado y constatable.

3. La desinsectación, desinfección y desratización anuales o cuantas veces lo exijan las circunstancias, por empresas debidamente acreditadas.

c) Alimentación y nutrición.

La alimentación y nutrición en las viviendas que presten este servicio tendrá que ser saludable, adecuada en calidad, cantidad y en presentación para el número de personas mayores. Se recogerá en una carta mensual donde consten los distintos tipos de comidas, y estará supervisada por personal especialista en nutrición y dietética, a fin de garantizar el aporte dietético y calórico adecuado.

d) Protocolos.

Todas las viviendas deberán disponer de los protocolos que se especifican a continuación.

1) Protocolo de acogida, valoración inicial, adaptación y atención al ingreso: recepción, presentación, visita al centro, información y orientación en la llegada. Integración de las personas en la vivienda.

2) Protocolo de higiene personal: procedimientos utilizados en la higiene personal.

3) Protocolo de medicación: procedimiento de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de administración de los medicamentos.

4) Protocolo de emergencia sanitaria: actuaciones ante una situación de urgencia o emergencia sanitaria.

5) Protocolo para la prevención y abordaje ante situaciones de violencia sexual o maltrato: detección de personas susceptibles de sufrir situaciones de violencia sexual o maltrato y actuación ante situaciones detectadas.

Además, las viviendas deberán seguir cualquier otro protocolo elaborado por las consejerías competentes. Asimismo, podrán regular cuantos consideren adecuados para el buen funcionamiento de la misma y atención de las personas mayores.

e) Recursos humanos.

En cuanto a los recursos humanos, la vivienda deberá contar con un responsable y con personal suficiente y adecuado, según la ocupación real en cada momento y las actividades desarrolladas, debiendo cumplirse en todo caso la ratio mínima de 0,15.