



Dirección General de Atención
a Personas con Discapacidad
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD Y ENFERMEDAD
MENTAL**

***RED PÚBLICA DE ATENCIÓN SOCIAL A PERSONAS CON
ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y DURADERA***

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE
SERVICIOS TITULADO: “*GESTIÓN DE UN SERVICIO DE APOYO A LA REINSERCIÓN
SOCIAL DE PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE EN SITUACIÓN DE
EXCLUSIÓN*”**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0927323303997628539**

JULIO 2020

PRIMERA: OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben de ser asumidas y desarrolladas por la Entidad o Empresa que puedan ser adjudicataria del Contrato de Servicios titulado: **“GESTIÓN DE UN SERVICIO DE APOYO A LA REINSECCIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN”**.

Este Servicio ofrecerá programas de apoyo a la rehabilitación psicosocial y reinsección social de este grupo de personas con enfermedad mental grave en situación de exclusión social y marginación sin hogar trabajando en estrecha coordinación con el Equipo de Atención psiquiátrica de Calle dependiente de la Consejería de Sanidad y con los recursos de atención a personas en situación de exclusión en el municipio de Madrid; asimismo este servicio incluye también la gestión, funcionamiento y supervisión de 5 Pisos supervisados con un total de 20 plazas como recursos de alojamiento que servirán de apoyo a los procesos de reinsección de los usuarios de este Servicio y 10 plazas de alojamiento en Pensiones.

Los Pisos supervisados incluidos en el objeto de este Contrato de Servicios, son centros propios de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad integrados en la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad, y están ubicados en el municipio de Madrid en inmuebles de los que la Consejería ostenta la titularidad de uso de los mismos: los 5 Pisos supervisados de 4 plazas cada uno esta ubicados en 5 viviendas situadas en los distritos de Moratalaz, Vallecas Villa y Carabanchel.

Por su parte el local de coordinación del Servicio lo aportará la entidad adjudicataria así como también las plazas de alojamiento en Pensiones que las aportará la entidad gestora adjudicataria mediante contratos de plazas en habitaciones de Pensiones u Hostales que habrán de estar ubicados en Madrid ciudad.

Este Servicio y los programas y recursos que incluyen, se integra y forma parte de la **Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera** de la Dirección General de Servicios Sociales. El régimen jurídico básico de los centros y recursos de esta Red se regula por el Decreto 122/1997, de 2 de Octubre de 1997 (B.O.C.M. del 9 de Octubre de 1997), por el que se establece el *Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención Social, Rehabilitación Psicosocial y Soporte Comunitario de Personas afectadas de enfermedades mentales graves y crónicas, en diferentes centros de servicios sociales especializados*; en el que se establecen los objetivos, tipología de centros y prestaciones de los mismos, perfil de los usuarios, procedimientos de acceso y otros elementos que configuran el régimen jurídico del citado Servicio.

La capacidad de atención de este Servicio se establece en unos 130 usuarios en total, incluyendo los usuarios que se atiendan en los 5 pisos supervisados (20 plazas) y las 10 plazas de alojamiento en pensiones y los que se atiendan a través de programas de apoyo social y reinsección social (100 aprox.) y que están en recursos de la red de atención a personas en situación de exclusión social en el municipio de Madrid o en situación de calle. La capacidad de atención en este tipo de Servicio tiene un margen de elasticidad teniendo en cuenta que la atención se va ajustando a las necesidades de los distintos usuarios atendidos y a lo establecido en su plan individualizado por lo que la asistencia es distinta en cada usuario y en los distintos momentos de la intervención y que además parte de las



actividades se desarrollarán buscando la normalización e integración comunitaria de los usuarios.

Mediante el presente contrato de servicios, la entidad adjudicataria del contrato se hará cargo de la gestión y funcionamiento de los programas y recursos incluidos en este *Servicio de Apoyo a la reinserción social de personas con enfermedad mental grave en situación de exclusión*, de acuerdo a las indicaciones establecidas en el presente pliego de prescripciones técnicas y a las instrucciones que en su momento se establezcan desde la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad.

SEGUNDA: DEFINICIÓN DEL SERVICIO

La Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad en el marco de la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental a fin de atender las necesidades sociales específicas de este grupo de personas con enfermedad mental grave en situación de marginación sin hogar y exclusión y favorecer la atención y reinserción social de este grupo específico personas, además de la red de centros de la misma, viene desarrollando desde principios de los años 90 un programa específico de atención y apoyo a la reinserción de este grupo de personas con enfermedad mental en situación de marginación sin hogar.

Con este Contrato de Servicios para la Gestión del *Servicio de Apoyo a la reinserción social de personas con enfermedad mental grave en situación de exclusión*, se viene a consolidar y reforzar esta línea de trabajo con este grupo de población especialmente vulnerable y desfavorecida.

Este Servicio ofrecerá programas de apoyo a la rehabilitación psicosocial y reinserción social de este grupo de personas con enfermedad mental grave en situación de exclusión y marginación sin hogar trabajando en estrecha coordinación con el Equipo de Atención psiquiátrica de Calle dependiente de la Consejería de Sanidad y con los recursos de atención a personas en situación de exclusión en el municipio de Madrid; asimismo este servicio incluye también la gestión, funcionamiento y supervisión de 5 Pisos supervisados con un total de 20 plazas como recursos de atención residencial y apoyo al alojamiento que servirán de apoyo a los procesos de reinserción de los usuarios de este Servicio y 10 plazas de alojamiento en Pensiones.

Así pues en el marco de este Servicio se desarrollarán Programas de Apoyo a la Reinserción Social que incluirán actuaciones de acercamiento, acompañamiento, atención social, apoyo a la mejora del funcionamiento personal, apoyo a la vinculación a recursos tanto de salud mental como de servicios sociales, además de apoyo personal y social necesario para el desarrollo de itinerarios individualizados de rehabilitación y reinserción social. Se trata de acercarse y facilitar procesos de reinserción social a personas con enfermedad mental grave en situación de exclusión y marginación sin hogar que necesitan apoyos sociales específicos y tienen dificultades para acceder y beneficiarse de la red de recursos de atención social a personas con enfermedad mental actualmente existente dependiente de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad (CRPS; Centros de Día, Residencias, Pisos, etc.). Desde el equipo de profesionales de este Servicio se ofrecerán estos programas de apoyo a la rehabilitación y reinserción social a aquellos usuarios con trastorno mental grave en situación de marginación sin hogar y exclusión y que se encuentran tanto en recursos de la Red de atención a personas en exclusión y en sin hogar del municipio de Madrid (Centro de Acogida San Isidro; Centro Puerta Abierta y otros



recursos de baja exigencia) como con aquellos que se encuentran en situación de calle complementando al Equipo de atención psiquiátrica de calle dependiente de la Consejería de Sanidad

Este contrato incluye asimismo la gestión, supervisión y mantenimiento de recursos de atención residencial y apoyo al alojamiento para facilitar la atención y reinserción de los usuarios del Servicio:

Por una parte se incluyen 5 Pisos supervisados con un total de 20 plazas. Estos 5 Pisos son recursos propios que aportará la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad a través de 5 viviendas situadas en distintas zonas de Madrid (Moratalaz, Vallecas Villa y Carabanchel) y que la entidad adjudicataria deberá asumir y garantizar su gestión, mantenimiento, supervisión y funcionamiento.

Estos Pisos ajustarán su funcionamiento de acuerdo al diseño establecido por establecido por la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad desde la *Red pública de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera* dependiente de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad, que concibe a los **Pisos Supervisados** como un recurso residencial comunitario organizado en pisos normales insertos en el entorno social en los que podrán residir y convivir 3 o 4 personas con enfermedades mentales graves.

Con los pisos supervisados se pretende ofrecer una alternativa estable y normalizada de alojamiento y soporte que facilite la salida de la situación de exclusión y posibilite el proceso de rehabilitación y reinserción social, completada con una supervisión flexible y ajustada a las diferentes necesidades de cada piso, a través de un equipo de monitores/educadores que darán el apoyo oportuno a los usuarios tanto en el funcionamiento doméstico y en la convivencia dentro del piso, como en la adaptación e integración en el entorno comunitario.

Los principales **objetivos** generales que guiarán su funcionamiento:

- Proporcionar un recurso de alojamiento, convivencia y soporte lo más normalizado posible que facilite el mantenimiento en la comunidad en las mejores condiciones posibles de integración y calidad de vida.
- Promover y posibilitar el proceso de reinserción social e integración comunitaria de cada usuario, apoyando el máximo desarrollo de su autonomía personal y social y un funcionamiento social lo más integrado e independiente a través del desempeño de roles sociales valiosos y normalizados.
- Evitar procesos de deterioro, abandono y/o marginalización social.

Por otra como **recurso complementario de apoyo al alojamiento se incorporan en este contrato 10 plazas de alojamiento en Pensiones.** Estas plazas de alojamiento en Pensiones las aportará la entidad gestora adjudicataria mediante contratos de plazas en habitaciones de Pensiones u Hostales que habrán de estar ubicados en Madrid ciudad.

La Plazas de Alojamiento en Pensiones, servirán para cubrir las necesidades básicas y de alojamiento de aquellos usuarios de este Servicio facilitando una opción normalizada de alojamiento que posibilitaría la salida de su situación de marginalización y exclusión social y permitiría que pudieran mantenerse de un modo normalizado y digno en la comunidad, a la



vez que facilitaría su enganche y vinculación con los anteriores servicios, posibilitando tanto su tratamiento psiquiátrico continuado como su progresivo proceso de rehabilitación psicosocial y reinserción sociocomunitaria.

Así pues, los **objetivos** que se plantean cubrir con esta Plazas Supervisadas de Alojamiento en Pensiones son los siguientes:

- Posibilitar el mantenimiento normalizado en la comunidad a través de la cobertura de las necesidades de alojamiento y otras necesidades básicas, junto con el apoyo y supervisión adecuado a cada caso.
- Evitar o paliar situaciones de abandono o marginación sin hogar y exclusión.
- Facilitar el proceso de tratamiento psiquiátrico y de rehabilitación psicosocial e integración y reinserción sociocomunitaria.

El equipo de profesionales y las actuaciones a desarrollar en este Servicio objeto del presente contrato trabajarán en estrecha articulación, integración y coordinación con el *Equipo de atención psiquiátrica de calle* dependiente de la Consejería de Sanidad (Oficina de Coordinación de Salud Mental y Adicciones) y con los programas de rehabilitación y continuidad de cuidados de los Servicios de Salud Mental, así como en colaboración con la red de Servicios Sociales Generales. También se coordinarán con otras entidades y recursos de atención a personas en situación de exclusión, y con la red de centros de atención social a personas con enfermedad mental de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad

TERCERA: PERFIL DE LA POBLACIÓN A ATENDER Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN.

Proceso de acceso y derivación a los Programas de Apoyo a la Reinserción Social.

La empresa adjudicataria del contrato de este Servicio desarrollará programas y actuaciones de apoyo a la reinserción social de personas con enfermedad mental grave en situación de exclusión que necesitan apoyos sociales específicos y tienen dificultades para acceder y beneficiarse de la red de recursos de atención social a personas con enfermedad mental actualmente existente dependiente de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad (CRPS; Centros de Día, Residencias, Pisos, etc). En esta línea la empresa adjudicataria deberá atender a los usuarios que les sean derivados de acuerdo a las directrices establecidas por la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad. Los usuarios deberán presentar enfermedades mentales graves y duraderas, estar en situación de riesgo de exclusión o marginación y tener dificultades en su funcionamiento psicosocial y en su acceso y adecuada utilización de la red de recursos sanitarios y sociales existentes. Todos los usuarios deberán estar siendo atendidos desde algún Servicio de Salud Mental de la red pública del Servicio Madrileño de Salud o por el Equipo de Atención Psiquiátrica de Calle. Los usuarios que reciban actuaciones y apoyos en su itinerario de reinserción social seguirán siendo atendidos por su Servicio de Salud Mental en el marco de su programa de rehabilitación y continuidad de cuidados que es responsable de su atención, tratamiento psiquiátrico y seguimiento.

El perfil general de los usuarios a los que se dirige específicamente estos programas, es:



- Personas, de edad entre 18 y 65 años de ambos sexos, con enfermedades mentales graves y crónicas que presenten deterioro o dificultades en su funcionamiento psicosocial y se encuentren en una situación de exclusión.
- Personas con enfermedad mental severa o grave de curso crónico con dificultades de integración y adecuada utilización en recursos sanitarios y sociales e importantes necesidades de apoyo social; que necesitan una atención flexible y cercana a fin de atender y superar situaciones de abandono y marginación y sobre todo ayudarles en la medida de lo posible a avanzar en procesos de reinserción social e integración en la red de recursos que necesitan.
- Estar siendo atendido y ser derivado desde el Equipo de Atención Psiquiátrica o desde algún Servicio de Salud Mental de la Red Pública del Servicio Madrileño de Salud.

Proceso de acceso y derivación a los Pisos Supervisados.

La empresa adjudicataria deberá atender a los usuarios que serán derivados a los Pisos supervisados de acuerdo a las directrices establecidas por la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad. Los usuarios deberán presentar enfermedades mentales graves, estar en situación de riesgo de exclusión o marginación y tener dificultades en su funcionamiento psicosocial y necesidades de apoyo residencial. Todos los usuarios deberán estar siendo atendidos desde algún Servicio de Salud Mental de la red pública del Servicio Madrileño de Salud o por el Equipo de Atención Psiquiátrica de Calle, quienes mediante un informe que justifique la problemática de alojamiento y soporte residencial del usuario y la necesidad de una intervención específica de alojamiento y apoyo, propondrá su derivación a alguno de los Pisos. Los usuarios que acudan a estos Pisos supervisados seguirán siendo atendidos por su Servicio de Salud Mental en el marco de su programa de rehabilitación y continuidad de cuidados que es responsable de su atención, tratamiento psiquiátrico y seguimiento.

El perfil general de los usuarios a ser atendidos en los Pisos Supervisados con un total de 20 plazas, incluidos en el presente Contrato, tendrá en cuenta los siguientes criterios generales:

- Personas con enfermedades mentales graves y crónicas en situación de exclusión y cuyos déficit o discapacidades en su funcionamiento psicosocial les impidan o dificulten cubrir autónomamente sus necesidades de alojamiento y soporte.
- Edad entre 18 y 65 años. En cada piso convivirán preferentemente personas del mismo sexo aunque en su caso también se podrán organizar pisos mixtos si la dinámica de convivencia lo permite
- Tener un nivel básico de autonomía personal y social que le permita afrontar las demandas que suponen la vida y la convivencia en los pisos.
- Estar atendido desde alguno de los Servicios de Salud Mental de referencia o desde el Equipo de Atención Psiquiátrico de Calle de acuerdo a las indicaciones que se establezcan desde la *Red de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera* dependiente de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad.



-Tener una situación psicopatológica estabilizada y no estar en situación de crisis psiquiátrica.

- No presentar patrones comportamentales excesivamente agresivos o peligrosos para sí mismo o para los demás. Ni problemas graves de toxicomanías o alcoholismo.

- No presentar enfermedades físicas graves o crónicas que exijan una asistencia médica o de enfermería especializada y continuada. Ni tener graves problemas de movilidad que imposibiliten su vida cotidiana en una vivienda.

- Tener una necesidad de alojamiento y soporte por estar en situación de riesgo de exclusión social y/o marginación y no disponer por ausencia, inadecuación o imposibilidad de un medio familiar que les preste los apoyos necesarios para vivir con un aceptable nivel calidad de vida.

Este perfil general de los Pisos, podrá ser adaptado o ajustado a las necesidades específicas que se planteen en el marco de la coordinación con los Servicios de Salud Mental de referencia, y siempre bajo las directrices y la aprobación de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad desde su *Red pública de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera* dependiente de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad.

Proceso de acceso y derivación a las Plazas de alojamiento en Pensiones

La empresa adjudicataria deberá atender a los usuarios que serán derivados a esta Plazas de alojamiento en Pensiones por el equipo de atención psiquiátrico de calle o en su caso también el equipo de profesionales de este Servicio de Apoyo objeto del contrato podrán valorar aquellos usuarios del mismo que necesiten o se puedan beneficiar de un plaza de alojamiento en Pensiones como opción de salida de la situación de marginación sin hogar y alternativa para facilitar su proceso de atención y reinserción social. Este proceso de acceso y derivación podrá ser ajustado a las necesidades específicas que se planteen y siempre bajo las directrices y la aprobación de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad desde su *Red pública de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera* dependiente de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad.

Todos los usuarios deberán estar siendo atendidos por el Equipo de Atención Psiquiátrica de Calle o en su caso por su Servicio de Salud Mental de referencia, el cual a través de un informe que justifique la problemática de funcionamiento psicosocial del usuario y la necesidad de una intervención específica problemática de alojamiento y soporte residencial del usuario y la necesidad de una intervención específica de alojamiento y apoyo, propondrá su derivación a alguna de las Plazas supervisadas de Alojamiento en Pensiones. Los usuarios que acudan a estas Plazas en Pensiones seguirán siendo atendidos por su Servicio de Salud Mental (SSM) en el marco de su programa de rehabilitación y continuidad de cuidados que es responsable de su atención, tratamiento psiquiátrico y seguimiento. Asimismo establecerán los mecanismos oportunos que garanticen la atención en crisis y la hospitalización si fuese necesario.

El Perfil General de la población a atender en las Plazas de alojamiento en Pensiones, incluidas en este Servicio, sería el siguiente: Estas plazas de alojamiento en Pensiones se dirigen fundamentalmente a aquellas personas enfermedad mental grave y duradera que no



tienen apoyo familiar y que por su situación personal y social y de marginación sin hogar y exclusión requieren un recurso de alojamiento y apoyo, no necesitando un alto grado de supervisión dado su nivel de funcionamiento. Se dirigen fundamentalmente a personas solas con escasos o nulos vínculos familiares, con escasos recursos económicos, así como con una mínima autonomía personal y social.

Teniendo en cuenta lo anterior, los usuarios de plazas en Pensiones tendrán el siguiente perfil general:

- Tener una enfermedad mental grave y duradera.
- Entre 18 y 65 años.
- Estar en tratamiento y bajo supervisión de un Servicio de Salud Mental o del equipo de Atención Psiquiátrica de Calle.
- Estar en situación de exclusión y marginación sin hogar y No contar con recursos económicos suficientes que le impidan hacer frente por su cuenta al pago de la pensión.
- No disponer de recursos de apoyo familiar o ser éste inadecuado.
- No encontrarse en una situación psicopatológica activa no controlada.
- Tener el nivel de autonomía personal y social necesario como para poder cuidar de sí mismo y manejarse ante las demandas básicas que implica la vida y la convivencia en la pensión.

Este perfil general podrá ser adaptado o ajustado a las necesidades específicas que se planteen en el marco de la coordinación con los Servicios de Salud Mental y/o con el Equipo de Atención Psiquiátrica de Calle, y siempre bajo las directrices y la aprobación de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad desde su Red pública de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera dependiente de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad.

CUARTA: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: PROGRAMAS Y ACTIVIDADES A DESARROLLAR:

En primer lugar en el marco de este Servicio se desarrollarán ***Programas de Apoyo a la Reinserción Social***. Las principales actividades a desarrollar en este ámbito serán entre otras las siguientes:

- **Acompañamiento y Apoyo social:** Se trata de colaborar en la mejora de la situación personal y social facilitando y fomentando su enganche a la red de atención social y sanitaria y apoyar su vinculación a los distintos recursos y programas que necesite. Se ofrecerá el apoyo, acompañamiento y seguimiento comunitario preciso en cada caso para promover y facilitar la adecuada vinculación y contacto con su Servicio de Salud Mental de referencia y con la red de recursos específicos de atención social a este colectivo existentes en la zona y otros recursos comunitarios que resulten necesarios para que dichos usuarios puedan beneficiarse de una adecuada atención integral y continuada. Se tratará de aquellos pacientes con enfermedad mental severa o grave de curso crónico, detectados por el Equipo de Atención Psiquiátrica de Calle o desde alguno de los Servicios de Salud Mental de los distintos distritos de Madrid pero que presentan importantes dificultades para mantenerse en contacto o en seguimiento regular o continuado en los Servicios de Salud Mental, presentando estas personas además un nivel importante de deterioro psicosocial y exclusión social.



- **Apoyo a la mejora de la autonomía y funcionamiento psicosocial:** Se buscará facilitar la adquisición y/o recuperación de capacidades y habilidades personales y sociales que promuevan la mejora de su autonomía y posibiliten el desarrollo de un proceso de reinserción social. Se ofrecerá asimismo actividades de psicoeducación y educación para la salud trabajando para facilitar su adherencia y seguimiento del tratamiento psiquiátrico prescrito y su vinculación con la red de servicios de salud mental y con la red de recursos de atención social a personas con enfermedad mental crónica de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad (CRPS; Centros de Día, Alternativas Residenciales, etc.).

- **Apoyo social y seguimiento en itinerarios de reinserción:** Se ofrecerá de un modo individualizado y flexible el apoyo personal, acompañamiento y seguimiento que en cada caso sea necesario para favorecer el desarrollo de los itinerarios de reinserción planteados con cada uno de los usuarios.

Todas estas actividades se articularán a través de un plan individualizado de atención y se desarrollarán de un modo individualizado o grupal según sea pertinente. Asimismo estas actividades se llevarán a cabo allí donde sea necesario de acuerdo a la situación y momento de cada usuario. Así se ofrecerá este apoyo social, en la propia calle o en el marco de los diferentes recursos de atención a personas sin hogar tanto municipales como en su caso de la red de atención dependientes de la iniciativa social.

Asimismo como apoyo a estos programas de reinserción social se deberá ofrecer un Servicio complementario de comidas para al menos 20 usuarios que lo puedan necesitar por razones sociales y de asistencia e implicación en las actividades de apoyo a la reinserción social. Se ofrecerá un servicio de comidas a través de acuerdos con restaurantes de la zona o en su caso mediante cualquier otra fórmula adecuada, para al menos 20 de los usuarios atendidos en estos programas de apoyo a la reinserción incluidos dentro del presente contrato. Los menús serán variados y asegurarán el aporte calórico y dietético adecuado.

De igual modo se ofrecerá servicio complementario de apoyo al transporte para facilitar la accesibilidad de aquellos usuarios de este Servicio para favorecer su acceso a los recursos que necesiten para su proceso de atención y reinserción. Este apoyo se concretará en función de las circunstancias específicas de cada caso. Las medidas de apoyo serán flexibles y se ajustarán en cada caso y pueden consistir, preferentemente en pago de gastos de viajes (abono transporte) en la red de transporte público que permitan y faciliten el adecuado acceso y movilidad de los usuarios necesitados de dicho apoyo. Este apoyo al transporte se ofrecerá a aquellos usuarios de los Centros que lo puedan necesitar de acuerdo a criterios técnicos que serán establecidos por el equipo técnico del Servicio objeto del presente Contrato. Tanto los criterios técnicos como las modificaciones en la prestación de este servicio de apoyo al transporte habrán de ser consensuados con los responsables técnicos de la *Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera* en la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad. Como mínimo se asegurará que al menos 20 usuarios cada mes de los atendidos en este contrato puedan tener de modo gratuito este servicio de apoyo al transporte mediante el abono mensual de transporte, billete múltiple u otra fórmula que resulte adecuada al caso.



En segundo lugar en **los 5 Pisos supervisados que aporta la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad y de cuya gestión, mantenimiento y supervisión se encargará la empresa adjudicataria del presente contrato, se ofrecerán y desarrollarán los siguientes servicios:**

Como recursos de atención residencial y apoyo al alojamiento este Servicio incluye la gestión, funcionamiento y supervisión de 5 Pisos supervisados con una total de 20 plazas que aporta la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad.

En cada Piso Supervisado incluido en el presente Contrato como recurso residencial de apoyo a la reinserción social de personas con enfermedad mental grave y crónica en situación de exclusión, se ofrecerán y desarrollarán los siguientes servicios o áreas de actuación:

- Servicios básicos.

En cada Piso supervisado, se ofrecerá la cobertura de las necesidades básicas de alojamiento, manutención, cuidado, supervisión y apoyo a la reinserción, por lo que para su adecuado desarrollo la empresa o entidad adjudicataria, deberá organizar y asegurar:

-El alojamiento en habitación individual o doble asegurando la adecuada protección, limpieza, higiene y respeto a la intimidad. Promoviendo y permitiendo que el usuario decore su habitación de acuerdo a sus gustos y preferencias.

-Apoyo a los usuarios en la realización de las tareas domésticas de limpieza, cuidado y orden de las habitaciones y espacios comunes de cada piso.

-Se buscará siempre que sea posible apoyar la autonomía y la participación de los usuarios de los pisos supervisados en la elaboración de las comidas con el apoyo oportuno. Se asegurará que los menús serán variados y garantizarán el aporte calórico y dietético adecuado. Si por causas excepcionales algún usuario no pudiera participar activamente y de un modo autónomo en la elaboración y preparación de sus comidas se le asegurará durante el tiempo que dure esa circunstancia la manutención diaria, incluyendo cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena).

-La supervisión y apoyo personal que cada usuario necesite para las actividades de la vida diaria y para la mejora de su funcionamiento y adaptación a la convivencia y la vida en el Piso.

-Mantenimiento y cuidado de las instalaciones y mobiliario del piso para asegurar que estén en condiciones adecuadas

De cara al adecuado funcionamiento de los Pisos es esencial la participación e implicación activa de los usuarios en su organización y funcionamiento doméstico. La empresa adjudicataria, asimismo, deberá por tanto organizar y promover la participación de los usuarios-residentes en las diferentes tareas domésticas y de funcionamiento diario. Según su nivel de funcionamiento psicosocial y sus posibilidades, cada usuario se ocupará de la limpieza y cuidado de su dormitorio, ropa y objetos personales, y colaborará por turnos en el resto de las tareas domésticas necesarias en cada Piso: limpieza de espacios comunes y baños, realización de compras, preparación y servicio de comidas, lavado de ropa, etc. Por supuesto, recibirán el apoyo, entrenamiento y supervisión necesarios por parte del personal



encargado de su supervisión. Con ello se pretende, asimismo, evitar roles pasivos o institucionales y se busca posibilitar el aprendizaje o mejora de las habilidades domésticas que les ayuden a aumentar su grado de autonomía y promover su rehabilitación psicosocial y su integración comunitaria lo más normalizada posible.

- Supervisión y apoyo a los Pisos.

Junto a la adecuada cobertura de necesidades básicas de alojamiento y cuidado, además se ofrecerá una atención psicosocial orientada hacia la mejora de la autonomía personal y social, la mejora de la calidad de vida y el apoyo a la integración comunitaria de los usuarios residentes, independientemente de la duración de su estancia en los Pisos. Desde los pisos, como espacio normalizado de alojamiento, se puede trabajar con mayor sentido y relevancia, la recuperación de capacidades personales y sociales deterioradas por la enfermedad mental y la evolución de la misma. Los pisos supervisados se constituyen pues, desde la esfera de lo residencial, como un instrumento para la rehabilitación y la integración comunitaria. No se trata solo de ofrecer una casa, sino de avanzar en el proceso individualizado de apoyo a la rehabilitación y reinserción social que permita mejorar la autonomía e independencia del usuario y le facilite, desde el contexto de una vivienda normalizada con apoyo, la posibilidad de desempeñar roles sociales valorados y normalizados que promuevan su integración comunitaria.

El **apoyo** es otro elemento característico y diferencial de los Pisos Supervisados. Los usuarios que pasan a vivir a un piso supervisado recibirán un sistema de apoyo y supervisión, organizado de un modo flexible y dinámico para ajustarse a las diferentes necesidades de cada usuario y del piso como unidad de convivencia cuya dinámica grupal interna varía y se modifica con el tiempo. Con esta fórmula de apoyo y supervisión se busca ayudar a cada usuario a adaptarse y funcionar en el marco del piso y en el entorno del modo más autónomo y normalizado, asumiendo y desempeñando los nuevos roles que llevan aparejados (compañero, vecino, etc.).

El apoyo se organizará de un modo flexible e individualizado sobre la base de un seguimiento continuado y de la disponibilidad adecuada de personal de supervisión para asegurar respuestas ágiles y rápidas a las necesidades que surgen en el piso como un todo y/o en cada usuario. Esta lógica de apoyo flexible es lo que hace posible que los Pisos Supervisados, además de posibilitar un alojamiento, permitan convertirse en un contexto y en un instrumento para promover y facilitar el proceso de rehabilitación e integración social de cada usuario. La supervisión y el apoyo al piso es, de hecho, una estrategia no de rigidez o paternalismo para organizar y controlar la vida de los usuarios, sino de acompañamiento que permita a cada uno funcionar del modo más autónomo que sea capaz y avanzar en su itinerario de inserción social, así como facilitar que la convivencia sea una oportunidad de apoyo mutuo y soporte emocional que favorezca la socialización de estas personas.

Este sistema de apoyo y supervisión será flexible y adaptado a las diferentes necesidades de los pisos, es lo que convierte a estos en el recurso específico PISOS SUPERVISADOS como dispositivo de alojamiento y soporte.

Para ello, la entidad adjudicataria deberá organizar y asegurar, en cada Piso supervisado incluido en el presente contrato, un proceso de supervisión y apoyo que permita organizar una atención psicosocial individualizada que promueva la mejora de la autonomía y la reinserción e integración social de los usuarios del piso así como garantice la adecuada convivencia y buen funcionamiento del mismo. Para ello se articulará un sistema de visitas



de supervisión diarias a cada Piso y se organizarán cuantas actividades de entrenamiento, acompañamiento o apoyo personal y social sean necesarias con cada usuario residente en cada Piso.

Así pues, la entidad adjudicataria, para la atención y supervisión de los Pisos supervisados, deberá desarrollar, como mínimo, las siguientes actividades:

-Establecer un plan de trabajo individualizado con cada persona que pase a residir en alguna de estas alternativas residenciales, en el que se especifiquen los objetivos a alcanzar y las intervenciones de rehabilitación y apoyo a desarrollar.

-¡Apoyar, entrenar y supervisar a los residentes en la realización de las tareas domésticas (limpieza, lavado, preparación de comidas, realización de compras, etc.).

-Fomentar y apoyar el contacto de los residentes con los Servicios de Salud Mental que les correspondan, acompañándoles si fuese necesario o aconsejable.

-Apoyar y supervisar el desarrollo de las actividades de la vida diaria y la convivencia entre los residentes a fin de asegurar el adecuado funcionamiento de dichas alternativas residenciales.

-Promover y apoyar la integración sociocomunitaria de los residentes en el entorno social, facilitando y supervisando el contacto y utilización por parte de los residentes de los recursos recreativos, educativos sociales existentes en la zona, de acuerdo al principio de normalización y dentro de los objetivos planteados en cada plan individualizado, colaborando y coordinándose con los recursos sociales y comunitarios correspondientes.

-Promover y apoyar la organización de actividades de los residentes dentro y fuera de las alternativas residenciales, ajustándose a las diferentes necesidades y objetivos individuales y grupales. Los fines de semana, se priorizarán, organizarán y apoyarán actividades de ocio, contactos sociales, uso de recursos recreativos comunitarios.

-Fomentar la participación de los residentes en el funcionamiento y organización de las alternativas residenciales, a través de reuniones periódicas y otras fórmulas establecidas al efecto. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá establecer unas normas básicas de convivencia en el piso y se desarrollará una carta de derechos y deberes de los residentes, todo ello será presentado a la Consejería, en un plazo de 2 meses desde el inicio de la ejecución del contrato, para su oportuna valoración y aprobación.

-Los residentes podrán estar, o ser puestos, en contacto con alguno de los Centros de Rehabilitación Psicosocial u otros recursos (MR, etc) específicos de atención social a personas con enfermedad mental. El equipo de profesionales encargado de la supervisión de este Piso se coordinará y colaborará con los equipos de dichos centros y recursos.

-El personal de este equipo participará en las reuniones de coordinación con Salud Mental, Servicios Sociales u otros recursos, que se establezcan para el seguimiento de las alternativas residenciales, siguiendo en todo momento las directrices de los responsables técnicos de la Consejería



Por otro lado, **en las 10 Plazas supervisadas de Alojamiento en Pensiones incluidas en el presente contrato se ofrecerán y desarrollarán los siguientes servicios o áreas de actuación:**

Con las Plazas en Pensiones se pretende ofrecer una alternativa de alojamiento y soporte que se ajuste a las características y circunstancias de determinadas personas en situación de exclusión y marginación sin hogar y con problemáticas psicosociales derivadas o asociadas a enfermedades mentales graves. Sirven como un recurso de apoyo a alojamiento complementario a los Pisos supervisados y como opción de salida de la situación de exclusión y de apoyo para el desarrollo de los procesos de atención y reinserción.

Para su organización la entidad adjudicataria se encargará de buscar y llegar a un acuerdo o contrato con varias Pensiones u Hostales de huéspedes legalmente constituidas, que cumplan los requisitos necesarios, y ofrezcan unas condiciones de habitabilidad y servicios dignos y estén dispuestos a ofrecer un determinado número de plazas con los siguientes

Servicios básicos:

- Cama en habitación individual, disponiendo de un armario donde guardar ropa y objetos personales.
- Ropa de cama y su cambio semanal.
- Disponibilidad de aseo diario y ducha de agua caliente diaria, así como toallas de baño y su cambio semanal.
- Lavado, planchado y repasado de la ropa personal una vez por semana.
- Disponibilidad de calefacción, en especial en la habitación.
- Disponibilidad de utilizar espacios comunes de la pensión (sala de Televisión, sala de estar, comedor, etc.).
- Desayuno diario.

A cambio de estos servicios, la entidad gestora abonará el precio que se estipule por cada plaza ocupada. En ningún caso la Pensión cobrará cantidad alguna a los usuarios por los servicios antes citados incluidos en el contrato que se establezca con la entidad o empresa adjudicataria del contrato objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas. Dicha entidad o empresa gestora deberá informar y someter a aprobación de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad cada uno de los acuerdos o contratos que se proponga formalizar con cada una de las posibles Pensiones.

La entidad adjudicataria se asegurará que las Pensiones en las que se ubiquen las plazas ofertadas se comprometan como mínimo a:

- Ofrecer un trato digno y respetuoso a los usuarios de las plazas contratadas.
- Ofrecer todos los servicios antes indicados en las adecuadas condiciones.
- Informar a los servicios encargados de la supervisión y seguimiento de los usuarios de las plazas concertadas, de cualquier problema personal, de convivencia o de utilización inadecuada de los servicios y dependencias de la pensión que ocurra con aquellos.
- Permitir y facilitar las visitas y contactos que sean necesarios para la adecuada supervisión y seguimiento de los usuarios de las plazas de estas Pensiones.
- Dar cuenta puntual del movimiento de ocupación de las plazas contratadas (plazas ocupadas, plazas vacías, altas, bajas, etc.) así como tener a disposición el libro o registro de entradas y salidas a efectos de comprobar, si fuese necesario, la veracidad de los datos anteriores.



Supervisión y apoyo a las Plazas en Pensiones

El mantenimiento, organización de la atención y supervisión de los usuarios con enfermedades mentales atendidos en las Plazas de Pensiones, se organizará y desarrollará desde el equipo de personal que se encargue de su supervisión, de acuerdo a los mínimos que se establecen más adelante en el presente pliego, con la estrecha coordinación y apoyo del Equipo de Atención Psiquiátrica de Calle o en su caso de los Servicios de Salud Mental de referencia de los usuarios que hayan propuesto su derivación y quienes asumirán también el seguimiento psiquiátrico y apoyo a los usuarios atendidos en las Plazas de Pensiones.

En este sentido, la entidad adjudicataria deberá organizar y asegurar un proceso de supervisión y apoyo que permita organizar una atención psicosocial individualizada que promueva la mejora de la autonomía y la integración social de los usuarios de las plazas de Pensiones así como garantice la adecuada convivencia y adaptación a la misma. Para ello se articulará un sistema de visitas de supervisión y se organizarán cuantas actividades de entrenamiento, acompañamiento o apoyo personal y social sean necesarias con cada usuario en cada una de las plazas de Pensiones.

QUINTA: PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN

A) PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN EN LOS PROGRAMAS DE APOYO A LA REINSERCIÓN

En relación con los servicios o principales áreas de actuación, arriba indicados, a desarrollar en los Programas de Apoyo a la Reinserción Social, la entidad adjudicataria deberá organizar y desarrollar con cada usuario en su entorno comunitario un proceso de atención e intervención que se realizará de acuerdo a las indicaciones y especificaciones siguientes:

Se incluirán distintas actuaciones e intervenciones de acercamiento, acompañamiento, atención social, apoyo a la mejora del funcionamiento personal, apoyo a la vinculación a recursos tanto de salud mental como de servicios sociales, además de apoyo social al desarrollo de itinerarios individualizados de reinserción social. Se trata de acercarse y facilitar procesos de reinserción social a personas con enfermedad mental grave y crónica en situación de exclusión que necesitan apoyos sociales específicos y tienen dificultades para acceder y beneficiarse de la red de recursos de atención social a personas con enfermedad mental actualmente existente dependiente de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad (CRPS; Centros de Día, Residencias, Pisos, etc). Se trabajará con estos usuarios tanto en el Centro de Acogida Municipal San Isidro como en su caso en otros recursos de la red de atención a personas sin hogar del Ayuntamiento de Madrid así como también con usuarios que están en situación de calle complementado desde el ámbito de la atención social y el apoyo a la rehabilitación e inserción social al Equipo de Atención Psiquiátrica de Calle de la Consejería de Sanidad que se encargará de su diagnóstico, tratamiento y seguimiento psiquiátrico

La atención que se ofrezca debe tener siempre presente la necesidad de trabajar con una visión global del usuario y de su entorno así como de su problemática, demandas, y posibilidades, y actuar siempre desde una orientación de rehabilitación y atención social comunitaria comprometida con apoyar de un modo relevante a cada persona en su propio entorno (de acuerdo a sus necesidades y posibilidades) para la mejora de su autonomía y



de su funcionamiento psicosocial y para ayudarle a alcanzar el mayor grado posible de integración y calidad de vida en su entorno social.

Asimismo el trabajo a desarrollar se debe articular de un modo integrado, coordinado y complementario con el programa de continuidad de cuidados del Servicio de Salud Mental y/o del Equipo de Atención Psiquiátrica de calle, responsable del tratamiento y seguimiento global de cada usuario. Asimismo se trabajará también en estrecha coordinación y colaboración con los recursos específicos de atención social, existentes y dependientes de la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera, así como con la red de recursos de servicios sociales municipales de Madrid, todo ello a fin de facilitar una adecuada atención integral y trabajo en red.

Con cada usuario, por tanto, se desarrollará un proceso individualizado de atención social y apoyo comunitario en su entorno social encaminado a fomentar la mejora del funcionamiento psicosocial y a apoyar su progresiva reinserción social en las mejores condiciones posibles de calidad de vida. El proceso de atención social, intervención y apoyo social comunitario se organizarán de un modo flexible, continuado y progresivo adaptándose a las características, problemáticas y necesidades específicas de cada usuario y de su entorno socio-comunitario concreto. Y se desarrollará a través de un proceso articulado esquemáticamente en 3 fases estrechamente relacionadas: Evaluación, Intervención y Seguimiento. Dichas fases no deben entenderse ni ejecutarse de un modo consecutivo rígido sino más bien como diferentes momentos en el proceso global de atención, intervención y apoyo.

A continuación se describirán los objetivos y actividades que componen el proceso global de atención e intervención en sus diferentes fases o momentos, y que configuran las obligaciones técnicas que debe de realizar la entidad adjudicataria en relación con los programas de Apoyo a la Reinserción Social incluidos en el presente contrato:

1.- CONTACTO, VINCULACIÓN Y ENGANCHE:

Se trabajará activa y específicamente para asegurar el adecuado **contacto, vinculación y enganche** de los usuarios que les sean derivados desarrollando para ello las actividades (información, acogida, asesoramiento, acompañamiento, visitas a su lugar de referencia, apoyo social, etc.) que resulten pertinentes tanto en su entorno comunitario como en los recursos sociales tanto municipales como de entidades, de atención a marginación sin hogar y exclusión en los pueda estar atendido, buscando el establecimiento un relación de aceptación y confianza con el usuario y promoviendo siempre su progresiva implicación y participación activa en su propio proceso de atención psicosocial y apoyo a la reinserción.

2.- EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN:

La **evaluación** será una pieza clave de todo el proceso de atención, no solo en el momento inicial sino a lo largo de todo el proceso de intervención y seguimiento. **El objetivo básico de esta evaluación será determinar las principales necesidades de apoyo que presenta el usuario para poder mantenerse en el entorno comunitario en las mejores condiciones posibles de funcionamiento y calidad de vida y evitar procesos de deterioro, aislamiento o marginación.**



La evaluación no deberá realizarse, de un modo rígido, sólo como una fase previa a la intervención sino que deberá articularse como una dimensión esencial de todo el proceso de intervención guiando, orientando y sirviendo de criterio de reajuste de las diferentes estrategias de intervención y apoyo.

La metodología de evaluación se servirá de cuantos métodos o instrumentos (entrevistas, cuestionarios, escalas, observación en contextos naturales, etc.) resulten útiles y relevantes de acuerdo a las características del usuario y su medio y a los objetivos del proceso de atención psicosocial y apoyo a la reinserción.

El proceso de intervención se estructurará a través del diseño de un **plan individualizado de rehabilitación** que establecerá de un modo concreto y relevante los objetivos a alcanzar en las diferentes áreas de trabajo dentro del proceso global atención social y apoyo a la reinserción de cada usuario, así como articulará el tipo de intervenciones a desarrollar.

Este plan deberá realizarse por escrito y ser presentado y consensuado con el Equipo de Atención Psiquiátrica de Calle y/o el programa de rehabilitación y continuidad de cuidados del SSM correspondiente, así como consensuado en la medida de lo posible con el usuario. Este plan deberá realizarse cada usuario tendrá asignado un “tutor” dentro del equipo que será un psicólogo y/o trabajador social o en su caso algún educador y que ejercerá como su profesional de referencia encargándose de la supervisión y coordinación global de todas las actividades implicadas en su plan individualizado, de su seguimiento así como de las actuaciones de apoyo y asesoramiento a la familia. **Como mínimo habrá una sesión mensual de tutoría para el seguimiento de las intervenciones desarrolladas y la coordinación y ajuste del proceso de atención**

El profesional responsable de cada usuario deberá enviar por escrito al Equipo de Atención Psiquiátrica o bien al Servicio de Salud Mental de referencia un informe donde se resuma la evaluación realizada y se especifique el plan individualizado de rehabilitación psicosocial y apoyo comunitario propuesto. Todo ello sin perjuicio de cuantos contactos personales o telefónicos se realicen para una adecuada coordinación. En esta línea, se enviará copia también de los informes que se realicen para valorar el proceso de rehabilitación que esté realizando el usuario.

El proceso inicial de evaluación que permita obtener la información fundamental para poder establecer los principales objetivos y el plan inicial de rehabilitación individualizado, se realizará en el menor tiempo posible y en todo caso en un tiempo máximo de 45 días desde el primer contacto del usuario. En un plazo máximo de 15 días una vez finalizada la evaluación inicial se deberá elaborar y formular por escrito el Plan Individualizado de Rehabilitación (PIR). **En todo caso en un plazo máximo de 2 meses desde el primer contacto se deberá haber realizado el proceso inicial de evaluación y la elaboración y formulación por escrito del Plan Individualizado de Rehabilitación.**

El proceso de intervención específico de a desarrollar con cada usuario se basará en los datos recogidos en el proceso de evaluación inicial y se estructurará a través del diseño de un **plan individualizado de atención**, que establecerá de un modo concreto y relevante los objetivos a alcanzar dentro del proceso global de atención psicosocial y apoyo a la reinserción comunitaria de cada usuario, así como articulará el tipo de intervenciones a desarrollar. **El Plan individualizado establecerá por tanto el itinerario de reinserción social de cada usuario atendido, las actividades específicas a desarrollar, la coordinación y complementariedad con las actuaciones del SSM correspondiente, así**



como con los recursos específicos de atención social a personas con enfermedad mental grave (Centro de Día, Centro de Rehabilitación Psicosocial, etc.) existentes en la zona y con cuantos otros recursos sociocomunitarios sean pertinentes (Servicios Sociales Generales, Centros sociales, etc.). **Este plan deberá realizarse por escrito y ser presentado y consensuado con el usuario y en su caso si fuese posible con su familia.**

Una vez establecido el plan individualizado e iniciada la intervención, **se desarrollará una evaluación continuada de la misma que se irá realizando como mínimo cada 6 meses, en función de la que se reajustará de un modo flexible el plan individualizado de rehabilitación** reorientado y adaptando el proceso de intervención, contando para ello con la participación activa del usuario y en la medida de lo posible con su aceptación y visto bueno firmado. El Plan individualizado de rehabilitación establecerá asimismo el itinerario de intervención específico de cada usuario.

3.- INTERVENCIÓN: Metodología, áreas de trabajo y actividades:

3.1.- Metodología

La intervención desde el marco de estos programa de apoyo a la reinserción se realizará en el entorno social y comunitario en el que vive o puede vivir el usuario utilizando diferentes estrategias tanto con el usuario (orientación y asesoramiento, psicoeducación, entrenamiento y recuperación de habilidades y capacidades, acompañamiento y apoyo social, actividades de apoyo a la integración comunitaria, etc.), como con (y en) el entorno social en el que vive o puede vivir el usuario (información, apoyo comunitario, utilización y coordinación de recursos socio-comunitarios, ampliación y mejora de las redes sociales de apoyo y soporte social, etc.).

Todas estas estrategias de intervención se irán combinando y organizando específicamente de acuerdo a las características y necesidades de cada usuario a través de su plan individualizado de atención psicosocial y apoyo a la reinserción comunitaria, con el fin primordial de evitar procesos de deterioro, aislamiento o marginación, así como posibilitar y avanzar en su integración social normalizada, ofreciéndole el apoyo necesario para optimizar su nivel de funcionamiento y desempeño psicosocial y su mantenimiento en la comunidad.

La intervención se realizará sobre todo de un modo individual y con su entorno familiar y/o social aunque siempre que sea necesario se hará también en grupos teniendo en cuenta lo establecido en el plan individualizado de atención de cada usuario.

El equipo desarrollará su intervención y apoyo en el entorno social y por tanto en los diferentes contextos reales de la vida cotidiana y comunitaria del usuario. Asimismo, la intervención con cada usuario, en la medida de lo posible, buscará facilitar y apoyar el uso y la integración de los usuarios en recursos sociocomunitarios normalizados.



3.2.- Áreas de Intervención y actividades:

3.2.1.- Acompañamiento y Apoyo social: Se trata de colaborar en la mejora de la situación personal y social facilitando y fomentando su enganche a la red de atención y apoyar su vinculación a los distintos recursos y programas que necesite. Se ofrecerá el apoyo, acompañamiento y seguimiento comunitario preciso en cada caso para promover y facilitar la adecuada vinculación y contacto con su Servicio de Salud Mental de referencia y con la red de recursos específicos de atención social a este colectivo existentes en la zona y otros recursos comunitarios que resulten necesarios para que dichos usuarios puedan beneficiarse de una adecuada atención integral y continuada. Se tratará de aquellos pacientes con enfermedad mental severa o grave de curso crónico, detectados por el Equipo de Atención Psiquiátrica de Calle o desde alguno de los Servicios de Salud Mental de los distintos distritos de Madrid pero que presentan importantes dificultades para mantenerse en contacto o en seguimiento regular o continuado en los Servicios de Salud Mental, presentando estas personas además un nivel importante de deterioro psicosocial y exclusión social. Se ofrecerá por tanto acompañamiento y apoyo para fomentar y facilitar la vinculación regular y adecuada del usuario con el SSM y con otros recursos específicos de atención social y con recursos comunitarios que faciliten la mejora de su situación, calidad de vida y posibilidades de integración comunitaria.

3.2.2.- Apoyo a la mejora de la autonomía y funcionamiento psicosocial: Se buscará facilitar la adquisición y/o recuperación de capacidades y habilidades personales y sociales que promuevan la mejora de su autonomía y posibiliten el desarrollo de un proceso de reinserción social. Se ofrecerá asimismo actividades de psicoeducación y educación para la salud trabajando para facilitar su adherencia y seguimiento del tratamiento psiquiátrico prescrito y su vinculación con la red de servicios de salud mental y con la red de recursos de atención social a personas con enfermedad mental de la Consejería (CRPS, Centros de Día, Alternativas Residenciales, etc.).

La intervención en este área, por tanto, deberá cubrir todos los aspectos del funcionamiento psicosocial y social que ayuden al usuario a mejorar su autonomía personal y a facilitar que se pueda mantener en su entorno en las mejores condiciones posibles, evitando procesos de deterioro o marginalización. En este sentido se trabajarán con cada usuario al menos las siguientes áreas, adaptándose específicamente a las necesidades de cada usuario y a los objetivos establecidos:

- **Autocuidado y Actividades de la Vida Diaria:** Se trata de ofrecer el apoyo necesario y dotar a los usuarios de conocimientos y habilidades que les permitan mejorar y manejar de un modo autónomo e independiente aspectos como: vestido, higiene personal, alimentación y preparación de comidas, manejo de tareas domésticas, manejo de dinero, realización de compras, gestiones y trámites, uso de transportes ; así como desarrollar hábitos saludables (nutrición, sueño, ejercicio físico, detección y prevención de enfermedades, etc.).

- **Psicoeducación y Adherencia al tratamiento psiquiátrico:** Se trata de ofrecer información clara y asequible sobre su problemática psiquiátrica crónica y su condición de vulnerabilidad, a enseñarles a conocer factores de riesgo que inciden en la probabilidad de aparición de recaídas así como a informales sobre la medicación neuroléptica como factor protector, educándoles en su seguimiento y toma regular, así como en la detección y manejo de sus efectos secundarios. Y también a facilitar su adherencia al tratamiento y apoyar su vinculación y contacto regular con el Servicio de Salud Mental de referencia.



- **Relaciones Sociales/Habilidades Sociales:** Se busca entrenar y/o promover aquellas habilidades de conversación, comunicación, asertividad, expresión de emociones, etc, que favorezcan el desenvolvimiento adecuado de los usuarios en situaciones de interacción social.

- **Integración Comunitaria:** Tratara de favorecer una mayor autonomía en su comportamiento social, fomentando su participación social, así como el uso de recursos sociales normalizados.

Para cada una de estas áreas la empresa adjudicataria diseñará una guía, que estructure globalmente el proceso de intervención. **Estas guías del proceso de intervención así como la guía del proceso de evaluación, serán presentadas, en un plazo máximo de 3 meses desde el inicio del contrato de servicios, a los responsables técnicos de la Consejería para su conocimiento y valoración.**

La intervención en el medio comunitario será otro eje esencial del trabajo a desarrollar, complementando y dando sentido a la intervención de mejora del funcionamiento psicosocial y atención social que se desarrolla con el usuario, a fin de asegurar la efectiva integración social del usuario. Así se trabajará para facilitar la colaboración e implicación del conjunto de recursos sanitarios de salud mental, sociales y comunitarios que puedan facilitar el proceso de rehabilitación e integración social de los usuarios, para ello se realizarán las actividades de contacto, coordinación y apoyo con dichos recursos que sean necesarias, así como, se apoyará y si es necesario se acompañará a los usuarios para promover su incorporación en el conjunto de recursos comunitarios (sociales, culturales, educativos, etc.) que sean útiles para impulsar su normalización y su rehabilitación e integración comunitaria. Del mismo modo, se fomentará el desarrollo de las redes sociales de los usuarios. Asimismo se implicará y colaborará en las actividades que desde la Consejería se establezcan para la divulgación de la problemática de esta población y la mayor sensibilización social de cara a la aceptación y apoyo a la integración social de este colectivo.

3.2.3.- Apoyo social y seguimiento en itinerarios de reinserción: Se ofrecerá de un modo individualizado y flexible el apoyo personal, acompañamiento y seguimiento que en cada caso sea necesario para favorecer el desarrollo de los itinerarios de reinserción planteados con cada uno de los usuarios. Se facilitara la adecuada vinculación y contacto con su Servicio de Salud Mental de referencia y con la red de recursos específicos de atención social a este colectivo, existentes en la zona y otros recursos comunitarios que resulten necesarios para que dichos usuarios puedan beneficiarse de una adecuada atención integral y continuada

Es evidente que para asegurar el adecuado proceso de reinserción e integración en la comunidad de gran parte de las personas con enfermedad mental en situación de exclusión o marginación es necesario articular un sistema de apoyo social y seguimiento, flexible y continuado, ajustado a sus necesidades, que permita el adecuado seguimiento encaminado a asegurar el mantenimiento de los objetivos conseguidos y a apoyar el nivel de funcionamiento psicosocial e integración comunitaria logrado por el usuario y su mantenimiento en su entorno en las mejores condiciones posible de autonomía y calidad de vida. Se deberá organizar este seguimiento trabajando en estrecha coordinación y colaboración, especialmente, con los programas de rehabilitación y seguimiento de los Servicios de Salud Mental, así como con Servicios Sociales Generales y cuantos otros recursos sean necesarios. Asimismo se debe trabajar para que en el seguimiento y soporte continuado se impliquen las redes sociales relacionadas con el usuario en su propio entorno.



B) PROCESO DE ATENCIÓN y SUPERVISIÓN EN LOS PISOS SUPERVISADOS:

Selección y Preparación de los Usuarios que vayan a residir en cada Piso Supervisado

La selección y derivación de usuarios para su acceso a cada Piso Supervisado se articulará de acuerdo a las indicaciones que se establezcan desde la Consejería de Asuntos Sociales.

Para poder ser presentados como candidatos a pasar a vivir en los Pisos Supervisados, todos los usuarios deberán estar siendo atendidos en el Servicio de Salud Mental que les corresponda o en su caso por el Equipo de Atención Psiquiátrica de Calle.

Una vez acordado que un usuario propuesto es un candidato idóneo, se deberá organizar un proceso específico e individualizado de preparación para su acceso y adaptación al piso implicando activa y explícitamente al usuario en dicho proceso. Esta fase de preparación se organizará entre el equipo de supervisión de los Pisos objeto del presente contrato contando para ello con el equipo de Salud Mental de referencia y con los recursos sociales pertinentes de atención social a personas con enfermedad mental de la Consejería. Con este proceso de preparación se pretende asegurar que la incorporación y adaptación del usuario al piso sea adecuada y ajustada a las características y especificidades de la persona, y que sea capaz de afrontar y manejar las demandas y exigencias que supone la vida en el piso, tanto en los aspectos de funcionamiento doméstico como en los aspectos de convivencia y relación con el resto de compañeros del piso y con el entorno social y físico del vecindario y del barrio en el que está ubicado.

Este proceso de preparación se organizará de un modo gradual para que permita una transición adecuada de los usuarios en su incorporación a la vida y a la convivencia en el piso.

Organización de la atención, supervisión y funcionamiento de cada Piso Supervisado:

La organización y funcionamiento interno de los Pisos Supervisados debe asegurar que éste sea lo más parecido a un hogar familiar. Deben ser pues un recurso de alojamiento y soporte que facilite el desempeño de roles sociales lo más normalizados que sea posible y que por tanto se articule como un contexto para la reinserción y la integración comunitaria.

Para avanzar en esta línea, en cada Piso se buscará organizar un estilo de vida y convivencia lo más familiar y normalizado posible. Los usuarios deberán implicarse y participar activamente en las diferentes tareas domésticas y de funcionamiento cotidiano. Con el apoyo y supervisión que en cada caso requieran, los usuarios se responsabilizarán y ocuparán tanto del cuidado y limpieza de su dormitorio, pertenencias, ropas y objetos personales, como de la realización de las diferentes tareas domésticas comunes necesarias en cualquier vivienda: limpieza, realización de compras, preparación de comidas, etc.

Los usuarios se organizarán para desempeñar todas estas tareas y por tanto para mantener y mantenerse adecuadamente en el Piso. Ellos son los principales agentes de su organización como hogar normalizado y también rehabilitador. En esta línea de implicación activa, los usuarios deberán hacerse cargo en la medida de sus posibilidades de los gastos correspondientes a sus gastos personales o de bolsillo y a colaborar en el funcionamiento doméstico del piso. La entidad o empresa gestora a través del presente Contrato, asumirá los gastos generales de la vivienda (comunidad, luz, agua, gas y teléfono) además de



ofrecer el apoyo y supervisión necesarios y si fuera necesario los gastos correspondientes a la manutención de los usuarios.

Los residentes en cada Piso participarán activamente en la organización de su propia convivencia, estableciendo por mutuo acuerdo y bajo supervisión del equipo, las reglas de funcionamiento interno que regularán la convivencia y las circunstancias de la vida cotidiana en el Piso, de acuerdo siempre y como desarrollo concreto de los siguientes derechos y deberes básicos de los usuarios que vivan en un Piso Supervisado:

*** DERECHOS**

A ser respetado como persona y ciudadano/a de pleno derecho.

A recibir una atención y un trato respetuoso y lo más normalizado posible.

A aceptar su estancia en el Piso de un modo voluntario, de acuerdo al contrato de estancia firmado por el mismo.

A recibir el apoyo y supervisión oportuno para facilitar su adaptación y funcionamiento en el Piso y para avanzar en su proceso individualizado de rehabilitación e integración comunitaria.

A disponer de un espacio personal propio que asegure su derecho a la intimidad.

A tener en el Piso una condiciones dignas y adecuadas de habitabilidad y confort.

A ser respetado en sus derechos e intimidad por sus compañeros y por los profesionales encargados del apoyo y supervisión del Piso.

A conocer y recibir información sobre su situación, tanto en lo referente a su estancia como en relación con su proceso de reinserción y soporte comunitario.

A conocer y participar activamente en el diseño y desarrollo de su plan individualizado de atención, apoyo y reinserción en el Piso.

A participar en la organización y funcionamiento del Piso.

A poder tomar decisiones sobre su propia vida, siempre y cuando estas decisiones no afecten negativamente al funcionamiento del Piso o del resto de los compañeros que conviven en él.

A disponer de la posibilidad de entrar y salir del Piso, así como realizar y recibir visitas, respetando las normas básicas de convivencia y de acuerdo a las especificaciones del equipo responsable de la supervisión.

A la plena y total confidencialidad de los datos respecto a su vida, su estancia en el Piso y su plan de atención y reinserción.

A ser consultado sobre la oportunidad o no de visitas al Piso por parte de otros profesionales o instituciones.

*** DEBERES:**

A respetar las normas elementales de convivencia en la relación con los demás usuarios y con el personal de apoyo y supervisión.

A mantener en buen estado y ocuparse del orden y limpieza de su espacio personal y preferencias. Así como utilizar adecuadamente el mobiliario, enseres e instalaciones del Piso.

A participar y colaborar en la realización de las tareas domésticas comunes de acuerdo a los turnos y organización que se establezcan. De igual modo deberá colaborar, en función de sus ingresos y circunstancias, con las asignaciones económicas que se asignen para el funcionamiento doméstico del piso y para asumir el coste de la manutención personal.

A respetar y cumplir con la organización y funcionamiento interno del Piso que se establezca y acuerde por todos los usuarios y por el equipo de apoyo.



A cumplir las normas básicas de la comunidad de vecinos del inmueble en que se ubique el Piso, manteniendo una relación respetuosa con los vecinos.

A aceptar las decisiones del equipo técnico de apoyo y de la Consejería sobre la duración de su estancia en el Piso.

A respetar las decisiones del equipo respecto a los comportamientos o normas necesarias para facilitar el adecuado funcionamiento del Piso y el bienestar de los usuarios que en él convivan.

A participar en las diversas actividades previstas y acordadas dentro de su plan de atención y apoyo.

A informar al equipo sobre su voluntad de abandonar el Piso de una forma esporádica o permanente.

A informar al equipo en caso de conflicto con algún otro compañero de Piso, con vecinos así como cualquier otra circunstancia que pueda afectar negativamente al funcionamiento del Piso.

Todos los usuarios que pasen a vivir en los Pisos supervisados, firmarán un **contrato de estancia** en el que se recogerá su voluntad para vivir en el mismo durante la estancia que se haya acordado y su compromiso de respeto de los anteriores derechos y deberes así como cuantas indicaciones específicas sean relevantes en cada caso.

La duración de la estancia en el piso tendrá, como hemos comentado, un carácter flexible y variable de acuerdo a los objetivos y circunstancias específicas de cada usuario.

De todos modos, el equipo responsable de la supervisión del Piso con el acuerdo del Servicio de Salud Mental correspondiente y la aprobación de los responsables técnicos de la *Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave* en la Consejería, podrá decidir la salida temporal o la expulsión definitiva de un usuario, ante aquellos comportamientos o circunstancias que puedan poner en riesgo el adecuado funcionamiento del Piso o la convivencia y bienestar de los usuarios que en él vivan (incumplimiento sistemático de la normativa de funcionamiento interno acordada en el Piso, graves conflictos de convivencia, agresiones físicas o verbales reiteradas a compañeros, vecinos o profesionales, destrozos en las instalaciones del Piso, etc). En cada caso se valorarán ponderadamente por el equipo todas las circunstancias y se propondrán las medidas que se consideren necesarias.

En aquellos casos en los que se produzca una exacerbación psicopatológica o una situación de crisis psiquiátrica, el equipo informará oportunamente al Servicios de Salud Mental de referencia quién deberá tomar las medidas necesarias incluyendo la hospitalización si fuese precisa.

El equipo de supervisión y apoyo de cada Piso ayudará a cada usuario a avanzar en su proceso de rehabilitación, integración social y normalización. Se procurará que acudan regularmente a su servicio de salud mental de referencia, así como a los recursos de rehabilitación psicosocial o laboral en los que estuvieran siendo atendidos. Se fomentará su relación normalizada con el entorno del barrio y su acceso y utilización de cuantos recursos sociales sean relevantes. Asimismo se promoverá el mantenimiento y mejora de la red social de cada usuario fomentando y apoyando su contacto con familiares y amigos. Se apoyará también una utilización activa del tiempo y del ocio, en especial los fines de semana, respetando las preferencias e intereses de cada uno pero apoyando la realización de aquellas actividades que favorezcan su autonomía y socialización normalizada.



Con todos los usuarios que accedan a vivir en cada Piso Supervisado, se elaborará un plan individualizado de atención, apoyo y supervisión. En él se recogerán los objetivos y áreas de trabajo fundamentales a tener en cuenta durante su estancia en el piso. Indicará aquellos aspectos de su funcionamiento psicosocial en donde se requiere un apoyo psicosocial específico para asegurar su adaptación e integración dentro del piso y del entorno y para promover su reinserción global y su progresiva integración comunitaria. Este plan será elaborado por el equipo de supervisión de los pisos y consensuado en la medida de lo posible con el usuario, y también en coordinación con el Servicio de Salud Mental de referencia.

Los Pisos Supervisados, tienen como característica definitoria, el ofrecer un apoyo flexible, individualizado y continuado. **Flexible**, por que las necesidades y demandas varían y fluctúan en el tiempo y se requiera por tanto la capacidad de adaptarse y ajustarse a los diferentes momentos y situaciones que ocurren en un piso. **Individualizado**, porque cada usuario tiene una especificidad única y requiere un apoyo ajustado a sus distintas problemáticas, posibilidades y circunstancias. Y **continuado**, porque para asegurar a medio y largo plazo el buen funcionamiento del piso y su eficacia como recurso de apoyo residencial a procesos de reinserción, se requiere que siempre exista una referencia de apoyo capaz de responder diferencialmente a las diferentes circunstancias y necesidades del piso como unidad de convivencia y de cada usuario específicamente.

Desde estas premisas básicas, el apoyo y supervisión de este Piso Supervisado se organizará a través del equipo de personal de supervisión y apoyo incluido en el presente Contrato (que contará al menos con cuatro monitores o educadores a tiempo completo adscritos a la supervisión de los pisos) y contará con la colaboración y coparticipación de los equipos de los Servicios de Salud Mental de referencia de cada usuario, trabajando siempre desde una lógica de coordinación, complementariedad y continuidad de cuidados.

La supervisión y apoyo que se prestará al piso y a cada usuario, variará como hemos indicado según las circunstancias, momentos y necesidades existentes. Aunque a nivel general, podemos indicar que se realizará una supervisión diaria durante el proceso inicial de funcionamiento de cada piso para asegurar la adaptación de los usuarios. A medida que el piso y los usuarios estén organizados como grupo y las tareas domésticas, la convivencia y el funcionamiento interno estén consolidados, esta supervisión podrá retirarse progresivamente pero manteniendo siempre el contacto necesario para conocer la evolución y desempeño de los usuarios, con al menos una visita 3 veces por semana. De todos modos, en todo momento los usuarios dispondrán de la posibilidad de llamar a los monitores o educadores de referencia del piso para afrontar los problemas o dificultades que puedan surgir. Siempre que sea preciso se volverá a intensificar la supervisión y el apoyo ante las problemáticas de convivencia, funcionamiento, crisis, etc. que puedan surgir o que se prevea que pueden aparecer.

En este apoyo y supervisión se realizarán múltiples actividades: reuniones, intervenciones individuales o grupales, entrenamiento de hábitos o habilidades, acompañamiento, asesoramiento, asambleas de discusión de normas de funcionamiento, etc. Cada usuario recibirá el apoyo y entrenamiento en todas aquellas áreas de la vida personal y social que sea pertinente tanto para su autonomía personal y social como para su desenvolvimiento y convivencia en el piso: Autocuidado e higiene personal, adherencia al tratamiento y manejo autónomo de la medicación, hábitos domésticos, hábitos de alimentación, manejo del dinero, relaciones sociales, relaciones con vecinos, ocio y tiempo libre, contacto con los recursos comunitarios, etc. En estas actividades de apoyo y supervisión colaborarán y se



complementarán el equipo de seguimiento y supervisión de cada Piso supervisado, junto con el Servicio de Salud Mental.

El buen funcionamiento de cada Piso Supervisado, requiere que se establezcan diferentes mecanismos de coordinación con aquellos servicios implicados en la atención y reinserción de los usuarios a fin de favorecer la adecuada continuidad de cuidados y un proceso integral de atención, rehabilitación e integración comunitaria. Así mismo se procurará la incorporación de voluntarios y objetores de conciencia para colaborar especialmente en tareas de acompañamiento, dinamización de actividades recreativas y de ocio y socialización de los usuarios.

Por último, indicar que la atención y seguimiento psiquiátrico será realizado por el Servicio de Salud Mental responsable de cada usuario o en su caso por el Equipo de Atención Psiquiátrica de Calle. Ante situaciones de crisis psiquiátricas se seguirán los procedimientos habituales a estos casos. Para ello se establecerán mecanismos específicos de coordinación con las Unidades de Hospitalización Psiquiátrica de los Hospitales de referencia para cada piso.

SEXTA: COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS COMUNITARIOS

La entidad adjudicataria deberá asegurar que desde el equipo de atención se participe y promueva la coordinación con todos aquellos servicios o recursos (Servicios de Salud Mental, Servicios Sociales Generales, Recursos sociocomunitarios) que puedan estar implicados en la atención de los usuarios y resulten necesarios o relevantes para promover su reinserción e integración a fin de favorecer la adecuada continuidad de cuidados y un proceso integral de atención, apoyo social e integración comunitaria. Para ello se seguirán en todo momento las directrices que se establezcan desde la Consejería a través de los responsables técnicos de la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera.

Por un lado, se deberá participar activamente, tanto el coordinador como, si es necesario, otros profesionales como el psicólogo, trabajador social y los educadores, en las reuniones de coordinación que se establezcan a nivel de área o de distrito, con los Servicios de Salud Mental de referencia como responsables de la atención y seguimiento psiquiátrico y de la derivación de los usuarios a los Pisos supervisados y a los programas de apoyo a la reinserción, a fin de asegurar la adecuada complementariedad y coordinación de actuaciones. Asimismo esta labor de coordinación se desarrollara con los recursos de la red de atención a personas sin hogar y con los servicios sociales generales para favorecer el proceso de atención psicosocial y la integración social normalizada de los usuarios, participando en las reuniones de las comisiones de coordinación establecidas o que se puedan establecer.

Por otro lado, se deberá contactar y establecer coordinaciones, así como, asesorar y apoyar a aquellos recursos sociales comunitarios (Centros sociales, Escuelas de Adultos, Centros de F.P., Servicios públicos de Empleo, Asociaciones culturales, Polideportivos, etc.), en los que se puedan integrar los usuarios de cara a favorecer su rehabilitación e inserción social. Asimismo y a instancia de los responsables técnicos de la Consejería, y en atención a su relevancia, participará en las labores de formación que sobre problemática psicosocial del enfermo mental crónico y sobre el proceso de reinserción comunitaria puedan impartirse para asociaciones existentes en la comunidad, profesionales de los servicios sociales generales, líderes y agentes comunitarios, etc.



Asimismo este Servicio se implicará y colaborará en las actividades que desde la Consejería se promuevan para la divulgación de la problemática de esta población y la mayor sensibilización social de cara a la aceptación y apoyo a la integración social de este colectivo, a tal efecto se organizarán en su zona de referencia **actividades de sensibilización y lucha contra el estigma** en todos los ámbitos que sean pertinentes (Institutos de Secundaria y Bachillerato y Formación profesional, facultades universitarias, asociaciones de vecinos y sociocomunitarias, policía, ámbito judicial, servicios sociales, centros de salud, centros sociales y culturales, recursos para personas en exclusión, etc.) organizando y promoviendo para ello distintas actividades y acciones (charlas de sensibilización en institutos y con otros agentes sociales, elaboración de murales y grafitis, realización de audiovisuales, páginas web, elaboración de comics, jornadas de puertas abiertas, programas de radio protagonizados y liderados por usuarios, exposiciones de fotografía y pintura, acciones solidarias, jornadas de dedicadas a la promoción de la lucha contra el estigma y la discriminación, coordinación con centros culturales y comunitarios para la organización de actividades de sensibilización, etc., etc.) y fomentando además, en el desarrollo de las mismas, la activa participación y protagonismo de los usuarios; y también buscando la cooperación y el trabajo en red con otros centros, entidades y agentes sociales para fomentar acciones inclusivas en la sensibilización social u la lucha contra el estigma y la discriminación de las personas con enfermedad mental .

Como mínimo se organizarán desde este Servicio de Apoyo a la reinserción social de personas con enfermedad mental grave en situación de exclusión, al menos 2 actividades anuales de sensibilización y lucha contra el estigma

SÉPTIMA: EXPEDIENTE INDIVIDUAL

Cada usuario que sea atendido en el marco de este Servicio tanto en los programas de apoyo a la reinserción como en los Pisos supervisados o en las plazas de alojamiento deberá contar con un expediente individual que recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención y reinserción. La empresa adjudicataria quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes que estarán guardados en lugar seguro, respetándose en todo momento la confidencialidad de la información en ellos recogida.

OCTAVA: EVALUACIÓN

La entidad adjudicataria deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas en el marco de este Servicio tanto en los programas de apoyo a la reinserción como en los Pisos supervisados o en las plazas de alojamiento incluidos en el presente contrato, tanto respecto a la eficiencia y competencia del personal, como respecto a la adecuación y efectividad de las intervenciones y actividades que se realicen. Estas tareas de evaluación y valoración del funcionamiento de estos recursos serán planificadas conjuntamente con los responsables técnicos de la Consejería.

NOVENA: MEMORIAS

La empresa adjudicataria deberá presentar anualmente una memoria sobre el funcionamiento de este Servicio tanto en los programas de apoyo a la reinserción como en los Pisos supervisados o en las plazas de alojamiento incluidos en el marco del presente contrato, incluyendo los datos y valoraciones oportunas sobre la población atendida y características de la misma, actividades de supervisión y apoyo desarrolladas, resultados



obtenidos, etc. En la elaboración de estas memorias anuales deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir.

Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente las hojas y estadillos que la Consejería tiene establecidas, sobre el movimiento asistencial y otras actividades realizadas en el marco del presente contrato. En cualquier momento y a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería, la empresa adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos, estadísticos o sobre el proceso de atención psicosocial de los usuarios, se le soliciten.

DÉCIMA: COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad, desde los responsables técnicos de la *Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera*, ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio y su adecuado funcionamiento, ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio y su adecuado funcionamiento. En esta línea, la empresa adjudicataria de la gestión del Servicio tanto en los programas de apoyo a la reinserción como en los Pisos supervisados o en las plazas de alojamiento incluidos en el marco del presente contrato, habrá de mantener de forma periódica reuniones con los responsables técnicos de la Consejería, para informar de la gestión llevada a cabo y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices y órdenes que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde la Consejería.

A tal efecto se establece lo siguiente:

1. El adjudicatario designará un Responsable del Servicio a su cargo, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y llevará a cabo las indicaciones que la Consejería a través de la citada Red, estime oportuno impartir en relación con la prestación del Servicio y deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo.
2. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, a través del Responsable citado en el punto anterior, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación del Servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.
3. Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este contrato, se desarrollarán desde los responsables técnico de la Consejería, con la participación en su caso del responsable de la entidad adjudicatarias, todas las acciones y gestiones que sean necesarias para:
 - La supervisión de la correcta ejecución del contrato y la propuesta, en su caso, de las modificaciones que convenga introducir.
 - El control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos en el contrato.
 - El análisis y resolución de las posibles incidencias que se produzcan a lo largo del contrato.
 - La propuesta de medidas dirigidas a la mejora de la calidad de la prestación.



DECIMOPRIMERA: PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS

Las guías de evaluación y de los programas de entrenamiento, los videos que se realicen sobre los diferentes aspectos del proceso de atención y reinserción de los usuarios y demás fichas, materiales o documentos producidos en el Servicio tanto en los programas de apoyo a la reinserción como en los Pisos supervisados o en las plazas de alojamiento incluidos en el marco del presente contrato, serán propiedad de la Consejería, y deberán estar a disposición de la misma.

DECIMOSEGUNDA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRESCRIPCIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO.

Todas las exigencias y especificaciones respecto al cumplimiento por parte del adjudicatario, de lo dispuesto en Ley Orgánica de Protección de Datos 3/2018, de 5 de diciembre, sin perjuicio de la aplicación de la normativa europea (RGPD 2016/679, de 27 de abril), así como el resto de la normativa de desarrollo que resulte de aplicación durante toda la vida de éste y de sus prórrogas, se **incluyen en la cláusula correspondiente a Protección de Datos del Pliego de Cláusulas Administrativo Particulares del presente contrato así como en el anexo al mismo de “Encargo de Tratamiento de Datos Personales”**.

DECIMOTERCERA: INDICACIÓN DE LA TITULARIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN. INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN

La empresa adjudicataria deberá indicar en lugar visible, mediante la señalización oportuna que habrá de seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería, la vinculación el Servicio tanto en los programas de apoyo a la reinserción como en los Pisos supervisados o en las plazas de alojamiento incluidos en el marco del presente contrato, con la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad en el marco de la citada *Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera* de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad.

Asimismo todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento de los programas de apoyo y de los Pisos supervisados, deberán editarse en el papel que la Consejería establezca en el que se indicará la contratación mediante contrato por parte de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, en el marco de la Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera y también se podrá indicar que su gestión técnica y funcionamiento se realiza por la entidad adjudicataria de los programas y recursos mediante el presente contrato.

De otra parte, cuando el equipo técnico de la empresa adjudicataria encargado de la atención en el Servicio tanto en los programas de apoyo a la reinserción como en los Pisos supervisados o en las plazas de alojamiento incluidos en el marco del presente contrato, elaboren alguna publicación como artículos en revistas científicas, o participen con ponencias o comunicaciones en Seminarios, Congresos o Jornadas, en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo en el marco del presente contrato, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería así como reseñar de un modo claro, visible y específico la vinculación del centro y de su equipo con la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad mediante el



presente contrato y que dicho servicio cuya gestión se ha contratado forman parte y se integran dentro de la Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera dependiente de la citada Consejería.

Asimismo en todo caso y a estos efectos de señalización e indicación de la vinculación, la entidad adjudicataria del presente contrato deberá seguir las instrucciones e indicaciones que se establezcan desde la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad y hacerse cargo de los costes de adquisición, colocación y reposición de los carteles o placas institucionales de señalización que se indiquen.

DECIMOCUARTA: MEDIOS PERSONALES

La entidad adjudicataria deberá asegurar que este Servicio y para el buen desarrollo de los programas de apoyo a la reinserción y recursos de atención residencial y de apoyo al alojamiento a personas con enfermedad mental incluidos en el presente contrato, deberán contar para la ejecución del contrato, con el personal técnico y de atención directa suficiente para la prestación del servicio, de cada uno de los programas y recursos incluidos en el contrato.

En este Servicio, los profesionales de cada categoría profesional deberán desarrollar su trabajo de acuerdo a lo establecido en el presente pliego y a las actividades necesarias para la adecuada atención residencial y de apoyo al alojamiento así como de la atención psicosocial y de apoyo a la reinserción social de los usuarios con trastorno mental grave en situación de exclusión y marginación sin hogar y teniendo en cuenta como referencia las funciones que se reseñan más adelante. La relación de plantilla mínima en este Servicio que a continuación se reseñará se ha realizado teniendo en cuenta la plantilla actual de dichos centros con los ajustes necesarios para su optimización.

Para asegurar el adecuado funcionamiento y supervisión de este Servicio tanto de los Pisos supervisados y plazas en Pensiones como del desarrollo de las actividades e intervenciones en los programas de apoyo a la reinserción social, la entidad adjudicataria del presente Contrato deberá contar, al menos, con los siguientes recursos humanos a jornada completa, cuyo número y funciones básicas se reseñan a continuación:

- 1 Director/Coordinador (Psicólogo)

El Director/a será titulado universitario (psicólogo/a) y contara con la acreditación y formación adecuada para el ejercicio de la funciones de Director y deberá inscribirse en el Registro de Directores de Centros de Servicios Sociales existente en la Secretaría General Técnica de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad. De acuerdo a la clasificación profesional del XV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad equivale al Grupo II Personal titulado nivel 3.

- 3 Psicólogos/as:

Se asegurará la presencia de lunes a viernes de profesionales con la titulación de Licenciado universitario en Psicología o en su caso Grado universitario en Psicología con postgrado (master en rehabilitación psicosocial, master en Intervención psicológica, master en Psicología general sanitaria; master en intervención psicosocial u otros master universitarios equivalentes o de características similares) en este Servicio incluido en el



presente contrato, y se contara como **mínimo con tres psicólogos a jornada completa**: 1 adscrito al apoyo y supervisión de los pisos supervisados y a las plazas de alojamiento en pensiones y los otros 2 distribuidos en las distintas actividades en los programas de apoyo a la reinserción. De acuerdo a la clasificación profesional del XV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad equivale al Grupo II Personal titulado nivel 3.

- 1 Trabajador social.

Se asegurará la actividad de al menos un profesional con la titulación de Trabajador Social de modo que el centro contara con **un Trabajador Social a jornada completa** con presencia de lunes a viernes. De acuerdo a la clasificación profesional del XV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad equivale al Grupo II Personal titulado nivel 2.

- 1 Mediador sociocultural.

Se asegurará la actividad de al menos un profesional que ejerza la función de **un Mediador sociocultural a jornada completa** con presencia de lunes a viernes. Contará con la titulación mínima de Formación Profesional de Grado superior como Técnico en Integración Social o similar; o en su caso con conocimientos y experiencia en mediación sociocultural. De acuerdo a la clasificación profesional del XV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad equivale al Grupo III Personal técnico superior nivel 1.

- 14 Monitores/Educadores:

Se asegurará la actividad y presencia de lunes a viernes de monitores/educadores y se contara como **mínimo con 14 monitores/educadores a jornada completa**: al menos 4 adscritos a la supervisión y apoyo a los 5 Pisos supervisados y a las Plazas de pensiones y los demás distribuidos de un modo flexible en las distintas actividades de acompañamiento y apoyo en los programas de apoyo a la reinserción.

Contaran con la titulación mínima de Formación Profesional de Grado superior como Técnico en Integración Social o similar o equivalente; o en su caso con titulación universitaria de diplomatura o grado en Educación Social; o en el caso de monitores con experiencia que ya vengán trabajando desde hace más de 5 años en este Servicio contarán la titulación mínima de Bachillerato, antigua FP II o equivalente. De acuerdo a la clasificación profesional del XV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad equivale al Grupo III Personal técnico superior nivel 1.

- 1 Aux. Admtvo

Asimismo para el buen funcionamiento de este Servicio la entidad adjudicataria contará con al menos una figura de **un auxiliar administrativo a jornada completa** para el desarrollo de las tareas administrativas, de recepción, atención telefónica y otras tareas necesarias para el buen funcionamiento del Servicio. De acuerdo a la clasificación profesional del XV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad equivale al Grupo III Personal técnico auxiliar.

- ½ Aux. Limpieza.

Por otro lado para la realización de la labores de limpieza general del local de coordinación y apoyo en la limpieza, cuidado y mantenimiento de los pisos supervisados incluido en el Servicio objeto del contrato, la entidad podrá contar con una figura de



auxiliar de limpieza a media jornada o podrá en su caso contratar con una empresa el servicio de limpieza de los centros. De acuerdo a la clasificación profesional del XV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad equivale al Grupo III Personal técnico auxiliar.

Las funciones principales de cada uno se reseñan a continuación

→ **FUNCIONES DE LA PLANTILLA DEL EQUIPO:**

- Director/Coordinador (psicólogo)

Coordinación Técnica:

- Dirección y coordinación del personal
- Coordinación de los programas y actividades
- Planificación y ajuste de horarios
- Supervisión, evaluación y valoración de los programas y demás actividades
- Dirección y coordinación del personal de supervisión de los Pisos.
- Coordinación de los programas y actividades de apoyo en los Pisos
- Planificación y ajuste de horarios de supervisión
- Supervisión, evaluación y valoración de la atención en los Pisos
- Gestión de los aspectos administrativos y económicos.
- Facilitar y promover la formación continuada del personal así como el desarrollo de investigaciones relacionadas con temas de rehabilitación y reinserción.

Coordinación externa:

- Organizar y mantener la colaboración y coordinación con los servicios de salud mental de referencia.
- Organizar y mantener la coordinación con los servicios sociales generales y otros recursos de atención social y comunitaria.
- Coordinación con los responsables técnicos de la Consejería a través de Plan de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y crónica.
- Organizar la coordinación y apoyo con otros recursos destinados a enfermos mentales crónicos dependientes de la Consejería (a través del Plan citado) que puedan resultar relevantes.
- Promover y organizar la formación, colaboración y apoyo a recursos comunitarios de la zona, útiles para favorecer la integración social de los usuarios atendidos.

- Psicólogos(as):

- Recepción de usuarios y preevaluación en colaboración con el/la Trabajadora Social y demás profesionales.
- Evaluación funcional de los usuarios
- Diseño de los planes individualizados de atención psicosocial y reinserción social.
- Tutorización de usuarios.
- Diseño, programación e implementación de las diferentes actividades de mejora de la autonomía personal y social y de las actividades de reinserción social e integración comunitaria.
- Formación y supervisión del resto de profesionales que componen la plantilla.

- Trabajador Social:

- Apoyo Evaluación, en coordinación con el psicólogo y en su caso con los servicios sociales generales de la zona y con los recursos de atención a personas sin hogar, de los aspectos sociales, familiares y económicos de los usuarios.
- Coordinación con los servicios sociales generales, con los recursos de atención a personas sin hogar y otros recursos de atención social y comunitaria.



- Apoyo y colaboración en las tareas de tutorización de los usuarios
- Colaboración y apoyo en el desarrollo del proceso de mejora de la autonomía e integración social, y en las actividades de atención social comunitaria. Así como en las tareas de información, psicoeducación y apoyo social.

- Mediador sociocultural:

- Apoyo en la evaluación de los usuarios inmigrantes del Servicio, en coordinación con el psicólogo y en su caso con los servicios sociales generales de la zona y con los recursos de atención a personas sin hogar, de los aspectos sociales, familiares y económicos de los citados usuarios inmigrantes.
- Apoyo en la coordinación con los servicios sociales generales, con los recursos de atención a personas sin hogar y otros recursos de atención social y comunitaria de los citados usuarios inmigrantes del Servicio.
- Apoyo y colaboración en las tareas de tutorización de los usuarios inmigrantes del Servicio.
- Colaboración y apoyo con los usuarios inmigrantes del Servicio en el desarrollo del proceso de mejora de la autonomía e integración social, y en las actividades de atención social comunitaria. Así como en las tareas de información, psicoeducación y apoyo social.
- Acompañamiento y apoyo con los usuarios inmigrantes
- Colaboración en el contacto, formación y utilización de otros recursos comunitarios.
- Colaboración, coordinación y apoyo en los procesos de acompañamiento, seguimiento y apoyo comunitario en relación a los usuarios inmigrantes del Servicio.

- Monitores/educadores en los programas de Apoyo a la Reinserción social

- Apoyo en el desarrollo de los programas de mejora de la autonomía personal y social.
- Acompañamiento y demás actividades de atención y apoyo a la reinserción social
- Apoyo a la utilización e integración en recursos comunitarios
- Apoyo a la intervención en calle en colaboración con el equipo de atención psiquiátrica de calle.
- Colaboración y apoyo del proceso de seguimiento y apoyo comunitario de los usuarios.

- Monitores/educadores de supervisión y apoyo a los Pisos supervisados y a las plazas de alojamiento en Pensiones

- Supervisión del Piso y apoyo, acompañamiento y seguimiento de los usuarios.
- Acompañamiento y apoyo individualizado a los usuarios en el funcionamiento y en todos los aspectos de la atención en los Pisos así como en la participación de los usuarios en la realización de tareas domésticas (limpieza y orden de su habitación, colaboración en la limpieza de su baño y espacios comunes, organización doméstica, preparación de comidas, etc)
- Colaboración en las tareas de evaluación y programación, en las distintas áreas de atención e intervención psicosocial: auto cuidado, actividades de la vida diaria, psicomotricidad, ocio y tiempo libre, integración comunitaria, etc.
- Colaboración en el desarrollo de los programas de entrenamiento e intervención a realizar con los usuarios y en el conjunto de actividades de apoyo social y comunitario.

-1 Auxiliar administrativo:

- Labores administrativas.



- 1/2 Auxiliar de Limpieza y mantenimiento:

- Desarrollo de las labores de la limpieza general del local de coordinación y apoyo en la limpieza, cuidado y mantenimiento de los pisos supervisados.

Las funciones de cada profesional tanto en los programas de apoyo a la reinserción como en los Pisos supervisados y plazas de alojamiento en Pensiones, deben entenderse de una forma flexible y dinámica desde una lógica de trabajo interdisciplinar que optimice las posibilidades del equipo y asegure un proceso global y eficiente de atención psicosocial, reinserción social y apoyo comunitario con cada usuario. Estos equipos además trabajarán en una lógica de complementariedad y sinergia, ajustando su distribución a las necesidades existentes tanto en los pisos y plazas en pensiones como en los programas de apoyo a la reinserción.

La totalidad de la plantilla de personal de estos centros dependerá laboralmente de la entidad adjudicataria del presente contrato de servicios, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales. Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que viniera prestando el servicio.

Las Empresa o Entidad adjudicataria enviará a la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad a la Subdirección responsable de la *Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera*, la relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en este Servicio y en los programas y recursos incluidos en el mismo en el marco del presente contrato, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones y dará a conocer, con antelación, a la Consejería las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan.

SEGURIDAD Y SALUD

El contratista adjudicatario está obligado en el ámbito del contrato de referencia y durante el período de vigencia del mismo, al cumplimiento estricto de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales según establece la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, reformada por la Ley 54/2003, al RD 39/1997 sobre los servicios de Prevención, y toda la normativa de desarrollo, así como las modificaciones que se produzcan durante la duración del contrato.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores, en todos los aspectos relacionados con el trabajo a desarrollar. Dicha obligación se materializa a través de la adopción de las medidas necesarias en materia de prevención de riesgos, planificación de la actividad preventiva, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de emergencia y riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud y de un servicio de prevención.

Dotará a todo su personal de todos los medios necesarios de protección colectiva e individual necesarios para el estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de Seguridad y Salud, y Prevención de Riesgos Laborales, debiendo tomar medidas para estos elementos sean utilizados por todo el personal, siendo responsabilidad de ésta, aquellos accidentes laborales que pueda sufrir el personal.



FORMACION

Sin perjuicio de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación en el ámbito de discapacidad, el adjudicatario elaborará un plan de formación del personal de este Servicio y en los programas y recursos incluidos en el mismo en el marco del presente contrato, con un horizonte de al menos 3 años, evaluable anualmente. Dicho plan deberá ser presentado a la Consejería en el plazo de 3 meses desde la formalización del contrato y comunicar las incidencias o cambios que se produzcan en el mismo. En caso de que se acuerde la prórroga del contrato, el adjudicatario procederá a actualizar el plan de formación con nuevos objetivos, alcance y horizonte por el periodo establecido en la misma. Como mínimo se impartirán 20 horas de formación al año para cada persona en plantilla del personal de atención de cada uno de los centros objeto del contrato. Anualmente, o a petición de la Consejería, el adjudicatario, deberá aportar información sobre la ejecución del plan de formación y sobre el logro de los objetivos del mismo.

Así pues la Empresa o entidad adjudicataria estará obligada a organizar y desarrollar un programa de formación inicial con una duración mínima de 20 horas que se realizara al inicio de la ejecución del contrato y en la que participaran todos los profesionales del Servicio, en el que se ofrecerá formación básica sobre filosofía y principios de atención en rehabilitación psicosocial, atención residencial y apoyo al alojamiento, reinserción social y apoyo comunitario; sobre la situaciones de exclusión social y marginación sin hogar y sobre la organización, funcionamiento, metodología de intervención y coordinación con otros recursos. De igual modo deberán organizar un programa anual de formación continuada con una duración mínima de 20 horas cada año dirigido a todo el personal de atención este Servicio y en los programas y recursos incluidos en el mismo en el marco del presente contrato, cuyos contenidos estén relacionados con la atención psicosocial, la reinserción social y el apoyo comunitario o con avances técnicos y metodológicos de interés. La organización y contenidos de estas acciones de formación del personal tanto inicial como continuada deberán ser presentadas a la Consejería, para su conocimiento y oportuna aprobación en un plazo máximo de 3 meses desde el inicio del contrato de servicios debiendo a tal fin la entidad adjudicataria acatar las directrices e instrucciones que desde la Consejería se establezcan. Y cada año se enviara información del plan anual de formación realizado con sus objetivos y contenidos de las acciones formativas realizadas, docentes y participantes, y evaluación de las mismas.

Desde la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad en el marco de la citada Red se podrán asignar voluntarios sociales para desarrollar tareas de acompañamiento, apoyo social y dinamización de actividades de ocio y tiempo libre; de igual modo desde la propia entidad se promoverá la incorporación de voluntarios con el conocimiento y aprobación desde la Consejería. Asimismo la entidad adjudicataria, previo conocimiento y aprobación desde la Consejería, podrá organizar, en el marco de los oportunos acuerdos con la Universidad (Facultad de Psicología, Escuelas de Trabajo Social, etc.) periodos de prácticas en el Centro de estudiantes o graduados o licenciados; así como de acuerdo con el correspondiente Área de Salud Mental se podrán organizar en el centro periodos de rotación de M.I.R. de psiquiatría y P.I.R. de psicología. Debiendo la entidad adjudicataria acatar las directrices e instrucciones que desde la Consejería se establezcan.



DECIMOQUINTA: MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO

1.- Medios Materiales y Mantenimiento que aporta la Consejería.

La Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad en el marco de la citada Red, se encarga de aportar 5 viviendas propias o alquiladas en las se organizara el funcionamiento de los 5 Pisos supervisados incluidos en el presente contrato. Estos 5 Pisos son recursos propios que aportara la Consejería a través de 5 viviendas situadas en distintas zonas de Madrid (Moratalaz, Vallecas Villa y Carabanchel) y que la entidad adjudicataria deberá asumir y garantizar su gestión, mantenimiento, supervisión y funcionamiento.

Estos 5 pisos supervisados se ubican en viviendas normales de en torno a unos 80/90 m2 de media, con una distribución similar en todos ellos compuesta por cocina, baño, 3 o 4 dormitorios y salón; de las que la Consejería ostenta la titularidad de uso. Su capacidad es de un máximo de 4 usuarios por piso. La Consejería en relación a estas 5 viviendas concretas se reserva la posibilidad si fuese necesario de sustituir una o en su caso, varias, por otros pisos de similares características que permitan la continuidad del funcionamiento da la atención residencial prestada en los mismos.

La Consejería aporta pues el equipamiento y mobiliario necesario para el funcionamiento de estos 5 pisos supervisados. Correrán también a cargo de la Consejería los gastos de pintura cuando afecten a la totalidad del centro (pisos supervisados) y las reparaciones que supongan la sustitución total de instalaciones, así como la reforma que suponga modificación de la distribución interior. La entidad adjudicataria se hará cargo de los gastos relativos a reposición y renovación equipamiento, mobiliario, audiovisuales y enseres, para asegurar que el mobiliario y equipamiento del centro está en las condiciones adecuadas para el buen funcionamiento de los centros incluido en este contrato. En su caso la Consejería se haría cargo de equipamiento o mobiliario adicional no existente actualmente que fuese necesario para la adecuada atención en estos pisos supervisados incluidos en el contrato.

2.- Medios Materiales y Mantenimiento que deberá aportar la entidad adjudicataria

La entidad o empresa adjudicataria del presente contrato deberá aportar los medios materiales y el mantenimiento necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio. Así pues, el local de coordinación del Servicio lo aportara la entidad adjudicataria así como también las 10 plazas de alojamiento en Pensiones que las aportará también la entidad gestora adjudicataria mediante contratos de plazas en habitaciones de Pensiones u Hostales que habrán de estar ubicados en Madrid ciudad.

Los medios materiales que deberá aportar la entidad adjudicataria tendrán las siguientes características:



MEDIOS MATERIALES:

- La Empresa adjudicataria deberá alquilar o, en su caso, poner a disposición del presente Contrato, un local o espacio de unos 80/90 m² que permita contar como mínimo, las siguientes dependencias: dos despachos, una sala polivalente de reuniones, zona de archivo y un baño con ducha, estando debidamente amueblado y acondicionado y equipado con teléfono y fax, así como correr con todos los gastos derivados de su mantenimiento (agua, luz, gas, teléfono, limpieza, seguros, etc). Dicho local servirá como espacio específico de coordinación y organización del conjunto de actividades del Servicio objeto del presente Contrato y de su equipo de personal y estará situado en una zona céntrica de Madrid ciudad adecuadamente comunicada de los diferentes pisos y de los recursos donde se ofrece apoyo a los usuarios del Servicio a fin de facilitar la accesibilidad del equipo a los mismos.

- En relación al equipamiento informático la entidad adjudicataria de la gestión del Servicio objeto del presente contrato, se hará cargo de la adquisición, del mantenimiento y reparación de los ordenadores e impresoras y de su renovación periódica. Así como de la contratación y mantenimiento de la conexión a internet, y de la adquisición, mantenimiento y oportunas renovaciones de las aplicaciones informáticas y programas necesarios para el adecuado funcionamiento de los equipos informáticos y de los centros. La empresa deberá poner a disposición de este contrato durante todo el tiempo que dure el presente contrato al menos 7 ordenadores y 3 impresoras y 3 ordenadores portátiles así como de al menos 8 teléfonos móviles para su uso por parte del equipo, tanto en el trabajo de los programa de apoyo a la reinserción como en las funciones de supervisión y apoyo a los pisos supervisados y a las plazas de alojamiento en pensiones de modo que permita la rápida localización y disponibilidad del mismo. Corriendo a cargo de la entidad las aplicaciones y programas informáticos necesarios y el mantenimiento de los equipos.

- La entidad adjudicataria también deberá contar con un vehículo, como mínimo un coche o furgoneta mono-volumen de al menos 5 plazas, que sirva de apoyo a las actividades y que permita los desplazamientos de los profesionales y de la supervisión de los Pisos y en su caso traslado de usuarios a otros recursos si resulta necesario.

-La entidad adjudicataria aportara las 10 plazas de alojamiento en Pensiones que se incluyen en el Servicio. Para su organización la entidad adjudicataria se encargará de buscar y llegar a un acuerdo o contrato con varias Pensiones u Hostales de huéspedes legalmente constituidas, que cumplan los requisitos necesarios, y ofrezcan unas condiciones de habitabilidad y servicios dignos. A cambio de estos servicios, la entidad gestora abonará el precio que se estipule por cada plaza ocupada y se encargará de todos los gastos necesarios para su adecuada supresión y seguimiento. En ningún caso la Pensión cobrará cantidad alguna a los usuarios por los servicios antes citados incluidos en el contrato que se establezca con la entidad o empresa adjudicataria del contrato objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas. Dicha entidad o empresa gestora deberá informar y someter a aprobación de la Consejería cada uno de los acuerdos o contratos que se proponga formalizar con cada una de las posibles Pensiones.

MANTENIMIENTO:

En relación a los 5 Pisos supervisados que serán aportados por la Consejería, la entidad adjudicataria deberá correr con los gastos de mantenimiento, funcionamiento y gestión de los mismos, incluidos los gastos correspondientes a luz, agua, gas, teléfono, seguros, y otros gastos de mantenimiento de cada Piso; reparación y conservación ordinaria de las



viviendas y sus instalaciones y conservación y reposición del mobiliario y enseres de los pisos para mantenerlas en condiciones normales de prestación de los servicios, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos.

De igual modo, con una periodicidad anual realizarán una desinsectación, desratización y desinfectación del local.

También se hará cargo la empresa adjudicataria de todos los gastos relativos al mantenimiento de local de coordinación de los programas y actividades objeto del presente Contrato, limpieza del mismo, reparación o reposición de mobiliario y equipamiento, seguros, suministros, arreglos, gastos de actividades y otros gastos necesarios para el mantenimiento y funcionamiento correrán a cargo del adjudicatario en el marco del presente contrato.

De igual modo, la entidad adjudicataria, correrá con los gastos de compra y reposición de material de escritorio, material de papelería, fotocopias, aplicaciones informáticas, material para actividades, material bibliográfico y otros materiales fungibles, así como con los gastos de las actividades necesarias, incluidos gastos de desplazamientos y cuantos otros gastos resulten necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos de atención psicosocial y apoyo comunitario y de las actividades de apoyo y supervisión de los pisos. Además de los gastos derivados de actividades de apoyo, acompañamiento y seguimiento comunitario, incluidos aquellos relacionados con las actividades realizadas por voluntarios y otros colaboradores sociales incorporados en los programas y actividades incluidos en el contrato

Asimismo la empresa adjudicataria deberá aportar un vehículo de al menos 5 plazas para uso del Servicio, corriendo con todos los gastos derivados de su funcionamiento y mantenimiento incluyendo los seguros e impuestos correspondientes.

En relación al equipamiento informático la entidad adjudicataria, se hará cargo de la adquisición, mantenimiento y reparación de los ordenadores e impresoras, fax así como de su renovación periódica, de la contratación y mantenimiento de la conexión a internet, la adquisición, mantenimiento y oportunas renovaciones de las aplicaciones informáticas y de software que se estime necesario para el adecuado funcionamiento de los equipos informáticos y de los programas y recursos incluidos en el Servicio objeto del contrato.

De otra parte la entidad o empresa adjudicataria se hará cargo de todos los gastos y gestiones necesarias para la instalación, mantenimiento y funcionamiento de las líneas y sistemas de comunicación telefónica necesarios para el adecuado funcionamiento de los centros objeto del contrato. A la finalización del contrato la titularidad de las citadas líneas revertirá a la Comunidad de Madrid, debiendo la empresa adjudicataria realizar la entrega de todas las instalaciones en perfectas condiciones. El cambio de titularidad de las líneas a la finalización del contrato será tramitado directamente por la Comunidad de Madrid, afrontando ésta los gastos derivados de dicho cambio.

Con ocasión de la finalización del contrato de servicios el adjudicatario deberá entregar tanto los Pisos como sus instalaciones, mobiliario y enseres en perfectas condiciones. El adjudicatario deberá con una antelación de al menos cuatro meses de la finalización del contrato acometer la realización de un informe sobre el estado del local, sus instalaciones y equipamiento que deberá entregar a la administración tres meses antes de la fecha de finalización del Contrato. Dicho informe deberá versar sobre el estado de las instalaciones de suministro y distribución de agua, calefacción, climatización, agua caliente sanitaria,



protección contra incendios, electricidad y alumbrado, y saneamiento, todo ello realizado por empresa de control de calidad homologada, realizando para ello, las pruebas y comprobaciones que se consideren adecuadas para su emisión; informe en el que se hará mención expresa de los aspectos analizados de las instalaciones y su conformidad, o no, sobre su estado y funcionamiento, estando obligado el adjudicatario a subsanar a dicha fecha, los defectos o anomalías observados.

Asimismo el adjudicatario deberá entregar a la Administración los expedientes individuales y/o historiales de atención de todos los usuarios atendidos en los centros. Estos expedientes, que quedarían en propiedad de la Administración y en uso exclusivo de la misma, deberán ser entregados por los adjudicatarios completos y adecuadamente organizados, no pudiendo, en ningún caso, quedarse la empresa adjudicataria con ninguno de ellos ni con copias de los mismos.

DECIMOSEXTA: HORARIO

Los 5 Pisos supervisados y las plazas de alojamiento en Pensiones objeto del presente Contrato funcionarán de modo continuado las 24 h los 365 días del año.

El horario del personal garantizará el funcionamiento efectivo y la supervisión de estos recursos durante todo su horario. La duración del proceso de atención a cada usuario será variable dependiendo de su problemática y necesidades y de lo acordado con el Servicio de Salud Mental de referencia que haya derivado al usuario.

El funcionamiento de los programas de Apoyo a la Reinserción social será de lunes a viernes, excepto festivos, en jornada partida, con, como mínimo, un horario de atención de 9 a 18 h. El horario del personal garantizará el funcionamiento efectivo del servicio durante todo su horario (salvo lógicamente el tiempo para la comida), por tanto se deberá desarrollar las distintas actividades de atención social, mejora del funcionamiento psicosocial, acompañamiento y apoyo a la reinserción e integración comunitaria no solo por las mañanas sino también por las tardes.

Los usuarios recibirán la atención y apoyo el tiempo necesario en función de sus objetivos y necesidades de atención y apoyo de acuerdo a su plan individualizado. La intensidad de la atención prestada podrá variar en función de las necesidades de apoyo y del momento del proceso de atención y reinserción.

En ambos casos durante las vacaciones de verano (que se organizara preferentemente entre 1 de julio al 31 de agosto) y previa consulta y aprobación de los responsables técnicos de la Consejería, la empresa podrá organizar las vacaciones del personal de tal manera que se cubra el servicio sin que sea necesario contratar suplencias.

Durante los meses de julio y agosto, los profesionales podrán funcionar con un horario de jornada intensiva de mañana (de 8 a 15,30 horas).





**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
a Personas con Discapacidad
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

DECIMOSEPTIMA: PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL

En el caso de huelga legal, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informada a la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio. La Consejería podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por el adjudicatario en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

En Madrid, a fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Fdo.: Pilar López González



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0927323303997628539**