



Dirección General  
de Atención a Personas  
con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

## **SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CON 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 verificar mediante el siguiente código seguro de verificación: <https://gestiona.comunidad.madrid/csv>

JULIO 2025

<b>CLAÚSULA 1ª.- OBJETO.....</b>	<b>4</b>
<b>CLAÚSULA 2ª.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO. OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL SERVICIO. CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN DE LOS PISOS. ....</b>	<b>5</b>
<b>CLAÚSULA 3ª.- PERFIL DE LA POBLACIÓN A ATENDER Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN .....</b>	<b>7</b>
3.1. Proceso de acceso y derivación a los Programas de Apoyo a la Reinserción Social.....	7
3.2. Proceso de acceso y derivación a los Pisos Supervisados. ....	8
3.3. Proceso de acceso y derivación a las Plazas de alojamiento en Pensiones .....	9
<b>CLAÚSULA 4ª.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: PROGRAMAS Y ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....</b>	<b>10</b>
<b>CLAÚSULA 5ª.- PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN .....</b>	<b>16</b>
A) PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN EN LOS PROGRAMAS DE APOYO A LA REINSECCIÓN...	16
1.- CONTACTO, VINCULACIÓN Y ENGANCHE: .....	17
2.- EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN: .....	17
3.- INTERVENCIÓN: Metodología, áreas de trabajo y actividades: .....	19
3.1.- Metodología.....	19
3.2.- Áreas de Intervención y actividades: .....	19
3.2.1.- Acompañamiento y Apoyo social:	19
3.2.2.- Apoyo a la mejora de la autonomía y funcionamiento psicosocial:	20
3.2.3.- Apoyo social y seguimiento en itinerarios de reinserción:	21
B) PROCESO DE ATENCIÓN y SUPERVISIÓN EN LOS PISOS SUPERVISADOS: .....	22
Selección y Preparación de los Usuarios que vayan a residir en cada Piso Supervisado.....	22
Organización de la atención, supervisión y funcionamiento de cada Piso Supervisado:.....	22
❖ DERECHOS	23
❖ DEBERES:	24
<b>CLAÚSULA 6.- COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS COMUNITARIOS....</b>	<b>26</b>

<b>CLAÚSULA 7ª.- EXPEDIENTE INDIVIDUAL Y SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>27</b>
<b>CLAÚSULA 8ª.- PLAN DE CALIDAD.....</b>	<b>29</b>
<b>CLAÚSULA 9ª.- MEMORIAS.....</b>	<b>30</b>
<b>CLAÚSULA 10ª.- MEDIOS PERSONALES.....</b>	<b>30</b>
<b>CLAÚSULA 11ª.- PROTOCOLOS Y REGISTROS.....</b>	<b>35</b>
<b>CLAÚSULA 12ª.- MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO .....</b>	<b>37</b>
1.- Medios Materiales y Mantenimiento que aporta la Consejería.....	37
2.- Medios Materiales y Mantenimiento que deberá aportar la entidad adjudicataria .....	38
<b>CLAÚSULA 13ª.- HORARIO .....</b>	<b>40</b>
<b>CLAÚSULA 14ª.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRESCRIPCIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO .....</b>	<b>41</b>
<b>CLAÚSULA 15ª.- COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>41</b>
<b>CLAÚSULA 16ª.- PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL .....</b>	<b>42</b>
<b>CLAÚSULA 17ª.- INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN. VISIBILIDAD .....</b>	<b>42</b>
<b>CLAÚSULA 18.- PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS .....</b>	<b>43</b>
<b>CLAÚSULA 19ª.- SEGURIDAD Y SALUD .....</b>	<b>43</b>

## CLAÚSULA 1ª.- 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 que puedan ser adjudicataria del Contrato de Servicios titulado: **“GESTIÓN DE UN SERVICIO DE APOYO A LA REINSERCIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN”**.

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 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 reinserción 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales, 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 están 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 integran y forman parte de la **Red de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera** de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad. 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 reinserción 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad.

## **CLAÚSULA 2ª.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO. OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL SERVICIO. CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN DE LOS PISOS.**

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales 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 su atención y reinserción social, 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales (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 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales 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 la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

## CLAÚSULA 3ª.- PERFIL DE LA POBLACIÓN A ATENDER Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN

### 3.1. 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales (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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales. 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 (en adelante SSM) 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.

### 3.2. 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales. 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 SSM 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 SSM de referencia o desde el Equipo de Atención Psiquiátrica 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 SSM de referencia, y siempre bajo las directrices y la aprobación de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales 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.

### 3.3. 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 psiquiátrica 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales 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 SSM 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 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 SSM 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 SSM y/o con el Equipo de Atención Psiquiátrica de Calle, y siempre bajo las directrices y la aprobación de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales 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.

## CLAÚSULA 4ª.- 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 SSM 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 SSM de los distintos distritos de Madrid pero que presentan importantes dificultades para mantenerse en contacto o en seguimiento regular o continuado en los SSM, 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales (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.

En segundo lugar, en **los 5 Pisos supervisados que aporta la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

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 se articulará un sistema de visitas de supervisión a cada Piso en función de la situación, momento y necesidades de los usuarios de cada Piso y se organizarán cuantas actividades de entrenamiento, acompañamiento o apoyo personal y social sean necesarias con cada usuario residente en cada Piso. La frecuencia e intensidad de la supervisión será variable y flexible de acuerdo a la necesidad de cada piso y a los problemas que puedan surgir en la conciencia o en la organización y funcionamiento del piso. Por ello en cada momento el grado e intensidad de la supervisión puede ir desde supervisión y visitas diarias al piso o una supervisión como mínimo de una vez a la semana. Se deberá establecer un sistema en el que los usuarios puedan avisar al personal encargado de la supervisión de cualquier incidencia que pueda ocurrir en el piso todos los días del año.

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 SSM que les correspondan, acompañándolos 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 socio comunitaria 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.
- 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 SSM, 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:

**- 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. La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales podrá solicitar a la entidad o empresa gestora información sobre los acuerdos o contratos que se proponga formalizar con cada una de las posibles Pensiones/ Hostales.

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 SSM 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.

**Asimismo, como apoyo a los programas de reinserción social y en su caso a los usuarios de pensiones se deberá ofrecer:**

**- Servicio complementario de comidas**, para aquellos usuarios que lo puedan necesitar por razones sociales y para facilitar los procesos de asistencia e implicación en las actividades de apoyo a la autonomía, soporte social y reinserción. Se ofrecerá una bolsa de 500 servicios anuales que podrán realizarse a través de acuerdos con restaurantes u otros que se justifiquen técnicamente como más beneficiosos o adecuados a la situación de la persona en atención. Los menús serán variados y asegurarán el aporte calórico y dietético

adecuado. El adjudicatario deberá proporcionar este servicio sin coste alguno para los usuarios.

**- Asimismo, 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. Las medidas de apoyo serán flexibles y se ajustarán en cada caso y pueden consistir, preferentemente en pago de gastos de viajes (abono transporte), billete múltiple en la red de transporte público u otra fórmula que resulte adecuada al caso que permitan y faciliten el adecuado acceso y movilidad de los usuarios necesitados de dicho apoyo de al menos 5 usuarios al año, todos los días de funcionamiento del mismo o número equivalente de viajes diarios al año. El adjudicatario deberá garantizar sin coste para los usuarios los servicios de transporte. Este servicio complementario también puede prestarse a las personas que ocupen plaza en alguno de los pisos supervisados.

## CLAÚSULA 5ª.- 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales (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 SSM 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. 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 para cada usuario y 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. **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 SSM 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 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 Rehabilitación**, 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 SSM 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 SSM 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 esta 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 informarles 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 SSM 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:** Tratará 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, deberán estar permanentemente actualizadas, en el centro y habrán de ser de conocimiento de los profesionales que en él trabajan.

El anterior listado no debe entenderse como una relación de programas específicos estructurados por los que tengan que pasar necesariamente todos los usuarios sino como un conjunto de áreas relevantes en el ámbito del funcionamiento psicosocial que se deberán desarrollar o no de acuerdo a la problemática y necesidades específicas de cada usuario y a



lo establecido en su plan individualizado. Asimismo, las actividades de entrenamiento y recuperación de habilidades psicosociales en esas áreas deberán siempre tener presentes los criterios generales que antes indicábamos de globalidad, relevancia y orientación comunitaria. Lo que implica que la atención no solo se centra en la enseñanza o entrenamiento habilidades, sino que se facilita y promueve el desempeño de las mismas en su entorno de un modo relevante y útil a las necesidades del usuario y adecuado a su contexto a fin de mejorar su funcionamiento psicosocial, su calidad de vida y su integración social.

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 facilitará la adecuada vinculación y contacto con su SSM 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 SSM, 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 Familia, Juventud y 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 SSM 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 SSM 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.

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).

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 individualizado de rehabilitación.

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 SSM correspondiente y el conocimiento de los responsables técnicos de la *Red de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave* de 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 SSM 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 SSM 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 rehabilitación, 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 SSM 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. **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) con los que habrán de colaborar con los equipos de los SSM 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. 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.

Se deberá establecer un sistema en el que los usuarios puedan avisar al personal encargado de la supervisión de cualquier incidencia que pueda ocurrir en el piso todos los días del año.

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 SSM.

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 SSM 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.

## **CLAÚSULA 6.- 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 (SSM, Servicios Sociales Generales, Recursos socio comunitarios) 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 SSM 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 desarrollará 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.

El equipo participará en las labores de formación y asesoramiento que sobre problemática psicosocial de las personas con enfermedad mental grave y duradera en situación de marginación sin hogar y sobre el proceso de rehabilitación psicosocial e integración comunitaria puedan impartirse para asociaciones existentes en la comunidad, profesionales de los servicios sociales generales o especializados, líderes y agentes comunitarios, etc.

Asimismo, este Servicio se implicará, desarrollará y colaborará en actividades en su entorno de referencia donde se promuevan 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. En esta línea se organizarán 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 fomentando en el desarrollo de las mismas, la activa participación y protagonismo de los usuarios y buscando la cooperación y el trabajo en red con otros centros, entidades y agentes sociales para fomentar acciones inclusivas; de las cuales al menos una se ha de desarrollar en el ámbito educativo (Colegios, Institutos y Universidades) ya que trabajar en el ámbito educativo con adolescentes y jóvenes que serán los futuros ciudadanos, es un modo esencial de contribuir a prevenir que se desarrollen falsos prejuicios sobre los trastornos mentales y actitudes de discriminación y/o rechazo.

La entidad adjudicataria, podrá organizar, en el marco de los oportunos acuerdos con la Universidad (Facultad de Psicología, Facultad de Trabajo Social, o de Terapia Ocupacional o Educación Social, etc.) periodos de prácticas en el Centro de estudiantes o graduados o licenciados, así como de alumnos de Formación Profesional de Grado superior como Técnico en Integración Social o similar o equivalente. Por otro lado, se podrán organizar en el Servicio 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 en su caso se establezcan.

Igualmente podrán establecerse convenios con entidades en el ámbito de voluntariado cumpliendo con los preceptos legales para desarrollar tareas de acompañamiento, apoyo social y dinamización de actividades de ocio y tiempo libre, etc.

## **CLAÚSULA 7ª.- EXPEDIENTE INDIVIDUAL Y SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO**

Cada usuario/a que sea atendido en este Servicio, deberá contar con un expediente individual en soporte informático que recoja, organice y archive toda la información y

documentación correspondiente a su proceso de atención y rehabilitación. Incluirá por datos de identificación, plan de continuidad de cuidados y demás informes del servicio de salud mental derivante, informe de evaluación, plan individualizado de rehabilitación, informes de seguimiento periódicos, programas y actividades en las que participa cada usuario, registro de asistencia a actividades y programas y ausencias, informes de alta o baja del usuario del servicio, quejas y reclamaciones interpuestas por el usuario/a atendida o sus familias.

La empresa o entidad adjudicataria quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes, y su conservación, respetándose en todo momento la confidencialidad de la información en ellos recogida. Asimismo, la empresa o entidad adjudicataria estará obligada a enviar la información que se le solicite a requerimiento de los responsables técnicos de la citada Red en la Consejería, del proceso de atención de cada usuario y de funcionamiento del centro.

Para ello, el adjudicatario dispondrá de una aplicación informática para la gestión del Servicio, que recoja, para cada usuario, los datos de identificación, tratamientos y registros, Plan Individualizado de rehabilitación, días y horas de atención, frecuencias, registros y reclamaciones e incidencias de todo tipo, y la solución dada, registro permanentemente actualizado de las horas de entrada y salida del personal; en definitiva, todas las cuestiones previstas en los pliegos y relacionadas con la gestión y prestación del servicio. Esta aplicación informática deberá permitir el acceso en todo momento y en tiempo real por parte de los técnicos de la Comunidad de Madrid debidamente autorizados a efectos de realizar el seguimiento de la correcta gestión del servicio y poder auditarlo.

La aplicación informática dispondrá de los elementos de seguridad necesarios que impidan la modificación de los datos una vez registrados y contemple todas las características técnicas para asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales de acuerdo con lo establecido en Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos –RGPD-) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDPGDD) y demás normativa de aplicación.

La entidad adjudicataria (aún en el supuesto de que un tercero sea el proveedor de la aplicación informática de gestión del servicio) será la responsable de garantizar que la Comunidad de Madrid y, en su caso, la entidad que ésta contrate a tal fin, pueda llevar a cabo tareas de comprobación y verificación de la integridad de la información y de que no ha sido alterada ni manipulada.

La entidad adjudicataria facilitará al personal que designe la Dirección General competente en materia de atención a las personas con discapacidad y enfermedad mental de la Comunidad de Madrid los permisos y conocimientos necesarios para el acceso a la aplicación informática de gestión y consulta de la información a distancia del centro.

El adjudicatario, en su calidad de entidad colaboradora, conforme a lo establecido en el Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la Historia Social Única (HSU), el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales, deberá asegurar que las aplicaciones informáticas que desarrolle o, en todo caso, aquellos sistemas de información de los que disponga y que resulten necesarios para la adecuada realización del objeto del contrato, sean compatibles y permitan el intercambio de datos con el sistema Historia Social Única, de

acuerdo con lo previsto en el artículo 70.3 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, y en el citado Decreto.

Asimismo, el adjudicatario, en su condición de encargado o, en su caso, de responsable de tratamiento de los datos, deberá observar la normativa de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, así como los preceptos relativos a la confidencialidad recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre y el Decreto 51/2023, de 3 de mayo. De igual manera, el adjudicatario deberá atenerse a lo dispuesto en la normativa reguladora del acceso profesional a HSU aprobada por la Comunidad de Madrid. Todo ello, de acuerdo con las directrices proporcionadas por la consejería competente en servicios sociales para la articulación de los respectivos sistemas de información.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá contar con el certificado acreditativo del cumplimiento del ENS nivel medio, según lo dispuesto en la Disposición Transitoria única del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en los términos establecidos en el art 2.3 del mencionado Decreto si se tratasen datos de categoría especial.

## **CLAÚSULA 8ª.- PLAN DE CALIDAD**

Se incluirá la implantación de un sistema de gestión de calidad.

Dentro del mismo la entidad adjudicataria deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas tanto en los Programas de Apoyo a la Inserción 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.

En este sentido, el adjudicatario deberá obtener una certificación de calidad específica para el servicio y con validez para todo el periodo de ejecución del contrato cumpliendo para todas las actividades y programas desarrollados en los Pisos y Plazas de Alojamiento, de conformidad con la norma ISO9001 o la norma UNE que se determine como aplicable para este tipo de centro. El adjudicatario deberá seguir las instrucciones que a este respecto determine la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

El adjudicatario debe mostrar el cumplimiento con la misma mediante un certificado en vigor emitido por una entidad de certificación acreditada por ENAC. El certificado deberá incluir la marca de la entidad de acreditación o referencia a la condición de acreditado, el número de acreditación, y debe estar emitido con un alcance que cubra las actividades objeto de este contrato.

Dentro del mismo implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias y representantes que se llevará a cabo con la periodicidad anual.

Con el fin de que las personas usuarias puedan participar de la manera más amplia posible, se les proporcionará todos los medios, apoyos y adaptaciones necesarias para obtener su respuesta.

Los resultados de esta evaluación deberán comunicarse a la Consejería en el plazo que se establezca.

Asimismo, en el caso de que desde la Consejería se promueva un sistema de evaluación de la satisfacción homogéneo para la tipología de plazas objeto de este contrato, el adjudicatario estará obligado a adherirse al mismo e implantarlo en las condiciones que se establezcan.

## **CLAÚSULA 9ª.- MEMORIAS**

La empresa adjudicataria deberá presentar en el primer trimestre del año referida a la actividad completa del año anterior una memoria sobre el funcionamiento del Servicio, población atendida y características de la misma, actividades desarrolladas, resultados obtenidos, etc. En la elaboración de estas memorias anuales deberá seguir las directrices, que se establezcan desde la Consejería.

Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente las hojas y estadillos sobre el movimiento asistencial y otras actividades realizadas en el Servicio, que la Consejería establezca. En cualquier momento y a requerimiento de los responsables técnicos de la citada Red en la Consejería, la entidad adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos, estadísticos o sobre el proceso de rehabilitación psicosocial y apoyo comunitario de los usuarios, se le soliciten.

## **CLAÚSULA 10ª.- MEDIOS PERSONALES**

La Consejería podrá solicitar la documentación que estime pertinente para comprobar que los trabajadores que están efectivamente asignados a la ejecución del contrato se hayan contratados para la prestación del servicio y gozan de la titulación y formación profesional necesaria para ello.

La totalidad de la plantilla del personal que se relaciona a continuación, dependerá laboralmente de la adjudicataria del contrato, no existiendo ningún tipo de vínculo a este respecto con la Consejería 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.

La entidad que resulte adjudicataria la gestión de cada uno de los programas y recursos incluidos en el contrato deberá contar con el personal técnico suficiente para la prestación del servicio en función de lo descrito a continuación:

En cada uno de los Programas, 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 psicosocial de los usuarios y teniendo en cuenta como referencia las funciones que se reseñan más adelante.

Por tanto, los medios personales del equipo que deberán aportar la entidad adjudicataria para la adecuada prestación de los servicios y actividades a realizar en cada uno de los Programas incluidos en el presente contrato de servicios, será como mínimo el siguiente:

- 1 Director a jornada completa.
- 3 Psicólogos a Jornada completa.

- 1 Trabajador Social a jornada completa.
- 1 Mediador Sociocultural.
- 14 Monitores/Educadores a Jornada completa.
- 1 Auxiliar administrativo a jornada completa.
- 0,5 Auxiliar de limpieza.

La plantilla disponible para atender a las personas usuarias debe responder a las siguientes especificaciones:

• ***Director/Coordinador (psicólogo)***

Se deberá contar con la figura de un Director responsable de la organización, funcionamiento y administración del centro y cumplir con lo establecido en la Ley 11/2002 de 18 de diciembre de Ordenación de la actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid y su normativa de desarrollo, a una jornada completa de lunes a viernes. El Director/a será titulado universitario (psicólogo/a o en su caso terapeuta ocupacional o trabajador/a social o educador/a social) y contará con la acreditación y formación necesaria que determina la normativa para el ejercicio de la Dirección de un Centro de Servicios Sociales. Sus funciones serán:

**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)**

Se deberá contar con la figura de 3 psicólogos/as en jornada completa de presencia de lunes a viernes con la titulación de Licenciado universitario en Psicología o en su caso Grado universitario en Psicología con postgrado (máster en rehabilitación psicosocial, máster en Intervención psicológica, máster en Psicología general sanitaria; máster en intervención psicosocial u otros másteres universitarios equivalentes o de características similares. De ellos uno estará 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.

Sus funciones serán:

- 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**

Se deberá contar con la figura de 1 profesional con la titulación de Trabajador Social a jornada completa de lunes a viernes. Sus funciones serán:

- 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**

Se deberá contar con la figura de 1 mediador sociocultural a jornada completa 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. Sus funciones serán:

- 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**

Se deberá contar con un mínimo de 14 monitores/educadores a jornada completa de lunes a viernes de monitores/educadores 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.

Al menos 4 de ellos estarán 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.

**Funciones de los 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.

## Funciones de los 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.

### • *Auxiliar administrativo*

Asimismo, para el buen funcionamiento de estos Programas, la entidad adjudicataria contará con al menos una figura de 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.

### • *Auxiliar de limpieza*

Por otro lado, para la realización de las labores de limpieza del centro la entidad habrá de contar con una figura de un auxiliar de limpieza al 50 % de la jornada. Sus funciones serán las labores de la limpieza general del local de coordinación y apoyo en la limpieza, cuidado y mantenimiento de los pisos supervisados.

Se promoverá en la medida de lo posible que en las plantillas de los centros o en las empresas que en su caso se subcontraten puedan incorporarse personas con discapacidad por trastorno mental para facilitar sus procesos de inserción socio-laboral.

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, soporte social y apoyo comunitario con cada usuario.

El adjudicatario aportará los documentos que le sean requeridos por la Consejería y que justifiquen la existencia del personal contratado. A estos efectos deberán tener siempre disponibles los contratos laborales, las titulaciones y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social.

Se deberá llevar un registro de control de presencia diaria de cada uno de los trabajadores de la plantilla. Este registro se realizará a través de un sistema de control de presencia que incluya el software o aplicación, así como los dispositivos necesarios que capturen los marcajes por categorías, de forma que permita tanto la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional, como la recuperación de los marcajes actualizados a través del ordenador en cualquier momento.

Para aquellas condiciones no contempladas en este Pliego, el adjudicatario del contrato viene obligado al cumplimiento de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de la normativa vigente. La entidad adjudicataria deberá informar a la Consejería de los cambios que se produzcan en la figura del director/a del centro.

## FORMACION DEL PERSONAL

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 del servicio objeto del contrato con un horizonte de al menos 3 años, evaluable anualmente. Dicho plan deberá estar elaborado en el plazo de un mes desde el inicio de la ejecución del contrato, y junto con las incidencias o cambios que se produzcan en el mismo deberán estar actualizados permanentemente y a disposición de la Consejería para cuando ésta lo requiera.

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.

Así pues, la Empresa o entidad adjudicataria cada año del periodo de duración del contrato estará obligada a organizar y desarrollar un programa de formación con una duración mínima de 10 horas al año para cada persona que forme parte de la plantilla del personal de atención del servicio objeto del contrato, que se realizará cada año de la ejecución del contrato incluidos en su caso su prórroga y en la que se tratará de que participen todos los profesionales del servicio. Por **Personal de Atención**, nos referimos en todos los casos al personal técnico que intervienen en los procesos de atención y rehabilitación psicosocial a desarrollar con los usuarios en el Servicio objeto del contrato. Es decir, a todo el personal del Servicio (director, psicólogos, trabajador social, monitores/educadores, etc.) con la salvedad del auxiliar administrativo y el auxiliar de limpieza.

La citada acción formativa incluirá información básica sobre filosofía y principios de atención en rehabilitación psicosocial, atención social y apoyo comunitario y sobre la organización, funcionamiento, metodología de intervención y coordinación con otros recursos, o sobre avances técnicos y metodológicos en la intervención en rehabilitación psicosocial que sean de interés y sobre otros temas relevantes para la atención en los centros.

Anualmente, el adjudicatario, deberá contar con un informe sobre la ejecución del plan de formación realizado cada año con los objetivos y contenidos de las acciones formativas realizadas, docentes y participantes, y evaluación de las mismas y sobre el logro de sus objetivos. Este informe anual de la formación realizada estará disponible en el centro para su revisión en las visitas de seguimiento y en su caso podrá ser remitido a petición de la Consejería.

## CLAÚSULA 11ª.- PROTOCOLOS Y REGISTROS

El adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en el presente Pliego y deberá garantizar la formación oportuna de los trabajadores en los protocolos y registros que les afecten por su categoría profesional.

Además de los protocolos necesarios para la prestación básica especializada, el servicio deberá contar con los protocolos y registros correspondientes, en su caso, que se detallan a continuación:

- **Protocolo de Acogida e integración de las personas al servicio.** Deberá existir un protocolo de acogida al servicio tanto de la persona usuaria que incluirá la recepción, presentación, información sobre las actividades y el funcionamiento del servicio y en el caso de los pisos visita a las distintas estancias. A la persona usuaria se le asignará un profesional de referencia y se hará una evaluación del grado de adaptación y de integración a las actividades y programas del mismo.
- **Protocolo de valoración inicial y elaboración de los Planes individualizados de Rehabilitación en el Servicio, Pisos Supervisados y Pensiones Supervisadas.** Se contará con un protocolo que describa el procedimiento y contenido de la valoración de la persona usuaria al comienzo de la atención que incluirá tanto los aspectos relacionados con su salud y funcionales como psicológicos y sociales a fin de determinar las necesidades de atención y apoyos de la nueva persona usuaria. El protocolo contemplará la sistemática de elaboración de los programas de atención personalizados de forma interdisciplinar y su revisión, al menos semestralmente, y siempre que se detecten cambios en la evolución.
- **Protocolo de Quejas y Reclamaciones.**
- **Tratamiento y actuaciones ante incidencias y situaciones de emergencia sanitaria** que incluirá las actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y enfermedades infectocontagiosas u otras emergencias sanitarias.
- **Prevención, gestión y actuaciones ante situaciones de crisis y abordaje de conductas disruptivas** ( Se contará con un protocolo para Pisos Supervisados, otro para Pensiones Supervisadas y otro para el resto del Servicio).
- **Gestión del proceso de salida del servicio** que incluirá el proceso de actuación ante las diferentes causas de baja en el recurso (traslado, cumplimiento de objetivos, u otros) incluyendo las actuaciones a realizar para preparar la salida del recurso en caso de objetivos terapéuticos y los traslados, por estabilización de las conductas).

El adjudicatario deberá utilizar registros formalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, que garanticen la no modificación posterior a la anotación. Además de los registros asociados a los protocolos relacionados anteriormente, el adjudicatario deberá asegurarse de que se cumplimentan los siguientes registros:

- Registro de incidencias.
- Registro de mantenimiento de instalaciones en Pisos Supervisados.
- Registro de beneficiarios de servicios complementarios de comidas y de apoyo al transporte, con número de usuarios, y servicios prestados por día, mes y año.

El adjudicatario deberá utilizar registros informáticos en la realización de las actividades y prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, que garanticen la no modificación posterior a la anotación.

Los registros deberán estar accesibles a todo el personal que por su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, atendiendo siempre a los requisitos y límites establecidos en la normativa vigente, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDPGDD).

## **CLAÚSULA 12ª.- MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO**

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

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, 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 de las que es titular de uso (propias o alquiladas) en las se organizará el funcionamiento de los 5 Pisos supervisados incluidos en el presente contrato. Se trata 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 convencionales 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. Su capacidad es de en torno a 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 de la atención residencial prestada en los mismos.

La Consejería aporta pues el equipamiento y mobiliario básico para el funcionamiento de estos 5 pisos supervisados. La entidad adjudicataria se hará cargo de los gastos relativos al mantenimiento y conservación de los inmuebles, del equipamiento, mobiliario, audiovisuales y enseres, para mantenerlos en condiciones adecuadas de utilización, en cuanto a sus condiciones de seguridad, salubridad y ornato.

Correrán a cargo de la Consejería las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente de los inmuebles de los 5 pisos supervisados o sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento de los pisos o a su falta de mantenimiento, y los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones, cerramientos etc , cuando a juicio de los Servicios Técnicos de la Consejería resulte necesario así como los gastos que origine la adecuación a normativa de las instalaciones.

De igual modo correrá a cargo de la Consejería la reposición de mobiliario de la maquinaria, instalaciones y equipos que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el adjudicatario, finalicen su vida útil y no sean susceptibles de reparación para asegurar un funcionamiento ordinario y normal de los mismos, a juicio de los Servicios Técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

Correrán también a cargo de la Consejería los gastos de pintura cuando afecten a la totalidad del inmueble en que se encuentran los Pisos Supervisados así como la reforma que suponga modificación de la distribución interior, así como aquellas que a juicio de los



servicios técnicos supongan una mejora en cuando eficiencia energética, confort de los usuarios/as, accesibilidad, condiciones de seguridad en el piso, domótica ect.. También correrá a cargo de la Consejería la dotación de equipamiento (audiovisuales, electrodomésticos y mobiliario) complementario adicional a la inicial del que se haya dotado a los Pisos, así como la dotación de mobiliario o equipamiento que a juicio de la Consejería resulte necesario para una mejora del funcionamiento de los Pisos o del confort y atención de los usuarios, así como mejora de la imagen o decoración de los espacios de los Pisos Supervisados.

## **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 aportará 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 m<sup>2</sup> 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 8 ordenadores y 2 impresoras (1 impresora multifunción láser color y otra impresora láser color) y 5 ordenadores portátiles, así como de al menos 8 teléfonos móviles para su uso por parte del equipo, tanto en el trabajo de los programas 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. Dicho vehículo estará al corriente de todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas.

- La entidad adjudicataria aportará 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 supervisión 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 a 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, gastos de comunidades de propietarios y otros gastos de mantenimiento de cada Piso; reparación y conservación ordinaria de las viviendas y sus instalaciones y conservación 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 que deberá aportar un vehículo de al menos 5 plazas para uso del Servicio, correrá 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, 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.

La entidad adjudicataria se hará cargo de la instalación y mantenimiento de una red Wifi en los 5 pisos supervisados.

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 de los inmuebles, 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, electricidad y alumbrado, realizando para ello, las pruebas y comprobaciones que se consideren adecuadas para su emisión. El 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 el Servicio. 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.

## **CLAÚSULA 13ª.- HORARIO**

Los 5 Pisos supervisados y las plazas de alojamiento en Pensiones objeto del presente Contrato funcionarán de modo continuado las 24 h todos los 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, el Servicio objeto del contrato podrá funcionar con un horario de jornada intensiva de mañana (de 8 a 15,30 horas).

El servicio se prestará con un máximo de 247 días al año.

Con carácter general la atención será presencial, en el caso de que por emergencia sanitaria o causas de fuerza mayor que alteren el funcionamiento normal de los servicios públicos sociales y que pongan en peligro la salud y seguridad de los trabajadores o de las personas usuarias en la prestación presencial del servicio, se permitirá la tele intervención mediante el uso de dispositivos y herramientas digitales.

## **CLAÚSULA 14ª.- 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”**.

## **CLAÚSULA 15ª.- COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El adjudicatario del contrato designará un responsable del servicio, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y ejecutará las indicaciones que la Consejería 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.

Ante posibles situaciones de emergencia, el adjudicatario proporcionará a la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad los datos del responsable del servicio, así como teléfonos fijos y móviles que permitan su localización.

Deberá preverse en la organización del funcionamiento del centro la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia de la persona que ostente la dirección del centro, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro y comunicado a la Consejería.

Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este contrato, y ejercer el control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos, la Administración realizará actuaciones de seguimiento, supervisión y evaluación.

El adjudicatario del contrato viene obligado a informar a la Consejería, a través del responsable citado, sobre cualquier incidencia o modificación significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma, o relativa a la prestación de los servicios, personal, o de cualquier otro aspecto relacionado con la ejecución del contrato. Se calificará una incidencia como significativa siempre que produzca alteraciones en los medios materiales y personales exigidos que impidan prestar el servicio con normalidad, además de aquéllas que contemplen esta comunicación como norma dentro del oportuno protocolo de actuación.

## **CLAÚSULA 16ª.- PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL**

En el caso de huelga legal, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informada a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, 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.

## **CLÁUSULA 17ª.- INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN. VISIBILIDAD**

El adjudicatario del contrato se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del centro y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo a este contrato.

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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales y hacerse cargo de los costes de adquisición, colocación y reposición de los carteles o placas institucionales de señalización que se indiquen.

## **CLAÚSULA 18.- PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS**

La elaboración y publicación de estudios o cualquier otro trabajo que el adjudicatario del contrato desee llevar a cabo utilizando información obtenida como consecuencia de la prestación del servicio, así como la difusión del servicio o sus actividades por cualquier medio, necesitará la previa autorización de la Consejería.

Asimismo, todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento del servicio deberán editarse en el papel que la Consejería establezca. En el caso de difusión del servicio o sus actividades por cualquier medio, deberá figurar la referencia a la Consejería, bien verbal o escrita.

De otra parte, cuando el equipo técnico de la empresa adjudicataria encargado de la gestión del servicio, elaboren alguna publicación (o publiquen artículos en revistas científicas o de otro tipo), o participen con ponencias o comunicaciones en Seminarios, Congresos, Jornadas, etc. en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo, así como cuando organicen actos o eventos relacionados con el servicio y sus actividades, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería, así como reseñar de un modo claro, visible y específico la vinculación del servicio y de su equipo con la Consejería permitiéndose indicar que su gestión técnica y funcionamiento se realiza por la entidad adjudicataria mediante el presente contrato.

Las guías de evaluación y de los programas de intervención psicosocial, materiales audiovisuales, etc. que se realicen sobre los diferentes aspectos del proceso de atención psicosocial y soportes de los usuarios y demás fichas, materiales o documentos producidos en el Servicio incluido en el objeto del presente Contrato serán propiedad de la Consejería, y deberán estar a disposición de la misma.

## **CLAÚSULA 19ª.- 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.

En Madrid, a fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Firmado digitalmente por: SERRANO FERNÁNDEZ ALEJANDRA  
Fecha: 2025.07.16 14:42

Fdo.: Alejandra Serrano Fernández