



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: “RESIDENCIA PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y DURADERA EN CARABANCHEL Y 3 PISOS SUPERVISADOS Y PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES”.**

MAYO 2025

CLÁUSULA 1ª.- OBJETO .....	4
CLÁUSULA 2ª.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO: OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LOS CENTROS, CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN DE LOS CENTROS.....	5
2.1. Definición y objetivos de los centros .....	5
2.2. Características y ubicación de los centros.....	9
CLÁUSULA 3ª.- PERFIL DE LA POBLACIÓN A ATENDER Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN.....	10
3.1. Residencia: perfil de la población. Acceso y derivación .....	10
3.1.1. Perfil general de los usuarios de residencia .....	10
3.1.2. Proceso de acceso y derivación a la residencia .....	11
3.2. Pisos supervisados: perfil de la población. Acceso y derivación .....	11
3.2.1. Perfil general de los usuarios a atender en los Pisos .....	11
3.2.2. Proceso de acceso y derivación a los pisos supervisados .....	12
3.3. Plazas de alojamiento en pensiones: perfil de la población. Acceso y derivación .....	13
3.3.1. Perfil general de la población a atender en las plazas de alojamiento en pensiones .....	13
3.3.2. Proceso de acceso y derivación a las plazas de alojamiento en pensiones.....	14
CLÁUSULA 4ª.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN LA RESIDENCIA DE CARABANCHEL, 3 PISOS SUPERVISADOS Y PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES. ....	14
CLÁUSULA 5ª.- PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN.....	25
5.1. Proceso de atención e intervención en la residencia .....	25
5.2. Proceso de atención y supervisión en los pisos supervisados .....	30
5.2.1. Selección y preparación de los usuarios que vayan a residir en cada piso supervisado .....	30
5.2.2. Organización de la atención, supervisión y funcionamiento de los pisos supervisados .....	31
5.3. Proceso de atención e intervención en las plazas de alojamiento en pensiones .....	36
5.3.1. Selección, valoración y derivación .....	36
5.3.2. Supervisión y seguimiento.....	37
CLÁUSULA 6ª.- COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS COMUNITARIOS...	38
CLÁUSULA 7ª.- EXPEDIENTE INDIVIDUAL Y SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN DEL CENTRO .....	40
CLÁUSULA 8ª.- PLAN DE CALIDAD .....	41

CLÁUSULA 9ª.- MEMORIAS .....	42
CLÁUSULA 10ª.-MEDIOS PERSONALES.....	43
10.1. Plantilla común a la residencia y pisos supervisados .....	44
10.2. Plantilla específica de las plazas de alojamiento en pensiones .....	50
10.3. Formación del personal.....	52
CLÁUSULA 11ª.-PROTOCOLOS Y REGISTROS.....	53
CLÁUSULA 12ª.-MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DE LOS CENTROS .....	55
12.1. Medios materiales .....	55
12.1.1. Ubicación de los centros y características de los inmuebles.....	55
12.1.2. Equipamiento, mobiliario y otros medios materiales .....	56
12.2. Mantenimiento de los centros .....	57
CLÁUSULA 13ª.-HORARIO .....	64
CLÁUSULA 14ª.-CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN. PRESCRIPCIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO.....	65
CLÁUSULA 15ª.-COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO .....	65
CLÁUSULA 16ª.-PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL .....	66
CLÁUSULA 17ª.-INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN. VISIBILIDAD .....	66
CLÁUSULA 18ª.-PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS .....	66
CLÁUSULA 19ª.-SEGURIDAD Y SALUD .....	67

## CLÁUSULA 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 o Empresa que puedan ser adjudicataria del Contrato de Servicios titulado: **“RESIDENCIA PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y DURADERA EN CARABANCHEL Y 3 PISOS SUPERVISADOS Y PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES”**

Este Contrato de Servicios tiene por objeto la gestión conjunta y funcionamiento de estos centros de atención residencial y de apoyo al alojamiento a personas con enfermedad mental en la zona de Carabanchel y zonas aledañas de Madrid con un total de 52 plazas que incluyen una Residencia de 24 plazas en Carabanchel, 3 Pisos supervisados (4 plazas cada uno) con un total de 12 plazas y 16 plazas de alojamiento en Pensiones.

La Residencia (24 plazas) se ubica en un inmueble situado en la C/ General Ricardos 177 (Finca Vista Alegre) de Madrid y los 3 Pisos supervisados de 4 plazas cada uno están ubicados en viviendas que se sitúan en la C/ La Oca del distrito de Carabanchel, en la C/ Illescas del distrito de Latina y en la C/ Unanimidad del distrito de Villaverde. La Consejería ostenta la titularidad de uso de estos cuatro inmuebles.

Por su parte las plazas de alojamiento en Pensiones las aportará la entidad gestora adjudicataria mediante contratos de plazas en habitaciones de Pensiones u Hostales que tendrán que estar ubicados en Madrid ciudad.

Los Centros incluidos en el objeto de este Contrato de Servicios son centros propios de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales que están 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.

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.

Mediante el presente contrato de servicios, la entidad adjudicataria del contrato se hará cargo de la gestión conjunta y funcionamiento de estos centros de atención residencial y recursos de apoyo al alojamiento a personas con enfermedad mental que incluyen una

Residencia de 24 plazas en Carabanchel, 3 Pisos supervisados (4 plazas cada uno) con un total de 12 plazas y 16 plazas de alojamiento en Pensiones, 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.

## CLÁUSULA 2ª.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO: OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LOS CENTROS, CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN DE LOS CENTROS.

### 2.1. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DE LOS CENTROS

En el presente contrato de servicios se incluye la gestión conjunta de estos centros de atención residencial y de apoyo al alojamiento a personas con enfermedad mental en la zona de Carabanchel y zonas aledañas de Madrid con un total de 52 plazas que incluyen una Residencia de 24 plazas en Carabanchel, 3 Pisos supervisados (4 plazas cada uno) con un total de 12 plazas y 16 plazas de alojamiento en Pensiones.

Veamos la definición y objetivos de cada uno de ellos:

- **Residencia**

La **Residencia** de 24 plazas incluida en el objeto del presente Contrato, ajustará su funcionamiento de acuerdo al diseño de *Residencia* establecido por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales en el marco de 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 que concibe a las Residencias como un servicio residencial comunitario supervisado de en torno a 20/30 plazas, abierto y flexible para personas con enfermedad mental grave y duradera, de ambos sexos, con déficit en su autonomía personal y social que no cuentan con apoyo familiar o social, o que debido a su grado de deterioro, conflictos familiares, circunstancias sociales o necesidades de su proceso de atención y rehabilitación, requieran los servicios de este recurso residencial. Se proporcionará con carácter temporal (estancia corta o transitoria) o indefinido (estancia larga): alojamiento, manutención, cuidado y soporte, apoyo personal y social, así como apoyo a la mejora del funcionamiento psicosocial y a la integración comunitaria, y en su caso, orientación y apoyo a las familias.

Las plazas de la Residencia se organizarán y distribuirán de un modo flexible para permitir cubrir diferentes necesidades residenciales de la población enferma mental crónica. Para ello se establecen 3 tipologías de estancias: corta, transitoria e indefinida; cuyas funciones y objetivos quedan resumidas en el siguiente cuadro:

TIPOLOGÍA	DURACIÓN	FUNCIONES	OBJETIVOS	DISTRIBUCIÓN PROPUESTA (flexible)
ESTANCIA CORTA	Entre un fin de semana y un mes aproximadamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Descanso" familiar</li> <li>- Atender urgencias familiares o sociales</li> <li>- Separación preventiva del ambiente familiar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aliviar la sobrecarga familiar.</li> <li>- Ayudar al mantenimiento del crónico en el ambiente familiar.</li> <li>- Evitar internamientos innecesarios o situaciones de abandono.</li> </ul>	10/20%  PLAZAS
ESTANCIA TRANSITORIA	De un mes a un año aproximadamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transición del Hospital a la Comunidad.</li> <li>- Preparación para la reinserción familiar.</li> <li>- Preparación para opciones de vida y/o alojamiento más autónomos e independientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitar y preparar procesos de reinserción social y familiar.</li> <li>- Propiciar la adquisición de las habilidades necesarias para llevar una vida más autónoma e independiente.</li> </ul>	30/40%  PLAZAS
ESTANCIA INDEFINIDA	Larga. Más de un año	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alternativa a la hospitalización prolongada.</li> <li>- Evitar situaciones de marginación social o abandono.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar el nivel de autonomía personal y social.</li> <li>- Asegurar un nivel de calidad de vida digno.</li> </ul>	40/50%  PLAZAS

Desde la Consejería se irán estableciendo los porcentajes específicos de las plazas que se destinarán a estancia corta, estancia transitoria o estancia indefinida, de acuerdo a las necesidades existentes o a la evolución de las mismas. Esta distribución flexible en los tipos y duración de la estancia no supondrá para el adjudicatario una mayor dotación de medios personales o materiales solo hace referencia a la polivalencia que han de tener las plazas residenciales para una mejor atención a las diferentes necesidades y objetivos que se planteen con los usuarios.

En la Residencia el servicio se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día todos los días del año.

Los **OBJETIVOS** que han de guiar la organización y funcionamiento de la Residencia son los siguientes:

- Asegurar la cobertura de las necesidades básicas de alojamiento, manutención y soporte.
- Ofrecer el cuidado y apoyo personal y social que los usuarios necesiten para
- Mejorar su situación y calidad de vida.
- Favorecer la mejora de la autonomía personal o social de los usuarios-residentes de tal forma que les permita un funcionamiento lo más normalizado posible.
- Posibilitar el mantenimiento en la comunidad en las mejores condiciones posibles de dignidad y calidad de vida.
- Favorecer la progresiva integración social de los usuarios residentes.

- **Pisos supervisados**

En este contrato, como recurso complementario de apoyo a la residencia, se incluyen tres Pisos supervisados (4 plazas cada uno) con un total de 12 plazas que son aportados por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales y están ubicados en viviendas situadas en la C/ La Oca del distrito de Carabanchel, en la C/ Illescas del distrito de Latina y en la C/ Unanimidad del distrito de Villaverde.

Estos tres Pisos ajustarán su funcionamiento de acuerdo al diseño establecido por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales en el marco de 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, 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 crónicas.

Con los pisos supervisados se pretende ofrecer una alternativa estable y normalizada de alojamiento y soporte, 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** 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 rehabilitación psicosocial 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.
- Evitar procesos de cronificación y/o institucionalización de usuarios sin apoyo familiar o social pero que mantienen buenos niveles de autonomía.

El mantenimiento, organización de la atención y supervisión de los usuarios atendidos en los citados pisos, se organizará y desarrollará desde la Residencia y desde su equipo de personal.

Los Pisos supervisados funcionarán como una alternativa de alojamiento que sirva de complemento y apoyo a la Residencia y que facilite el proceso de integración y normalización de los usuarios especialmente de los atendidos en la Residencia. La Residencia y los Pisos supervisados se organizarán de un modo muy coordinado y complementario.

- **Plazas de alojamiento en pensiones**

En este contrato, como recurso complementario de apoyo al alojamiento, también se incluyen 16 plazas de alojamiento en Pensiones. Estas plazas las aportará la entidad gestora adjudicataria mediante contratos de plazas en habitaciones de Pensiones u Hostales que habrán de estar ubicados en Madrid ciudad.

Las **Plazas supervisadas de Alojamiento en Pensiones** son un servicio de apoyo al alojamiento a través de plazas en Pensiones de Huéspedes desde las que ofrecer un alojamiento digno y la cobertura de necesidades básicas de personas con enfermedades mentales con un buen nivel de autonomía, pero sin apoyo familiar ni recursos económicos intentado evitar procesos de marginación y exclusión social y facilitando su mantenimiento en la comunidad y su seguimiento por los Servicios de Salud Mental ( en adelante SSM).

Dichas plazas supervisadas de alojamiento en Pensiones complementan la gama de alternativas residenciales comunitarias que la citada Red de Atención Social ha diseñado y está desarrollando (Residencias, Pisos Supervisados), las Plazas de alojamiento en Pensiones, forman parte de la tipología de centros de la citada Red dentro del ámbito de la atención a las necesidades residenciales y de apoyo al alojamiento, y vienen a diversificar la oferta de servicios para poder atender mejor a las distintas necesidades y especificidades de los distintos usuarios con necesidades de apoyo residencial; configurando así un abanico de centros y recursos de atención residencial y apoyo al alojamiento que permite adaptarse a los distintos momentos, necesidades y objetivos que tiene cada usuario y poder ofrecerle el recurso más adecuado.



La Plazas de Alojamiento en Pensiones, servirán para cubrir las necesidades básicas y de alojamiento de aquellos usuarios que por sus características y situación no necesitan de la atención y supervisión de 24 horas que ofrecen las Residencias o no serían idóneos para convivir y manejarse en un Piso supervisado pero que presentan una problemática en la que se suele combinar falta o inadecuación de apoyo familiar, escasez de recursos económicos y problemas de funcionamiento psicosocial, lo que genera que no puedan hacerse cargo de un modo autónomo y autosuficiente de sus necesidades de alojamiento colocándoles en situación de riesgo de marginalización y exclusión social.

Se trata, en muchos casos, de personas con un estilo de vida muy independiente, pseudomarginal en algunos, a los que ofrecerles la cobertura de sus necesidades básicas y de alojamiento mediante plazas en pensiones junto con supervisión y apoyo, y seguimiento por parte de los SSM o Centros de nuestra *Red de Atención Social a personas con enfermedad mental* 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 e integración 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.
- Facilitar el proceso de tratamiento psiquiátrico y de rehabilitación psicosocial e integración sociocomunitaria.

## 2.2. CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN DE LOS CENTROS

Como se ha indicado con anterioridad, este Contrato de Servicios tiene por objeto la gestión conjunta y funcionamiento de estos centros de atención residencial y recursos de apoyo al alojamiento a personas con enfermedad mental en la zona de Carabanchel y zonas aledañas de Madrid con un total de 52 plazas que incluyen una Residencia de 24 plazas en Carabanchel, 3 Pisos supervisados (4 plazas cada uno) con un total de 12 plazas y 16 plazas de alojamiento en Pensiones.

Los Centros incluidos en el objeto de este Contrato de Servicios son centros propios de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales y que están 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: La Residencia de 24 plazas está ubicada en un inmueble en C/ General Ricardos 177 (Finca

Vista Alegre) en el distrito de Carabanchel de Madrid (Madrid 28025) y los 3 Pisos supervisados, de 4 plazas cada uno, están ubicados en viviendas situadas en la C/ La Oca del distrito de Carabanchel, en la C/ Illescas del distrito de Latina y en la C/ Unanimidad del distrito de Villaverde.

Por último, las 16 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.

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

A continuación, se indicará el perfil general de la población a atender y el proceso de acceso y derivación a los centros de atención residencial y de apoyo al alojamiento a personas con enfermedad mental en la zona de Carabanchel y zonas aledañas de Madrid con un total de 52 plazas que incluyen una Residencia de 24 plazas en Carabanchel, 3 Pisos supervisados (4 plazas cada uno) con un total de 12 plazas y 16 plazas de alojamiento en Pensiones.

### **3.1. RESIDENCIA: PERFIL DE LA POBLACIÓN. ACCESO Y DERIVACIÓN**

#### **3.1.1. PERFIL GENERAL DE LOS USUARIOS DE RESIDENCIA**

El perfil y características, problemática y necesidades de las personas a atender en la Residencia será el siguiente:

- Personas con enfermedades mentales graves y duraderas cuyos déficit o deterioros en su funcionamiento psicosocial les impide vivir de un modo independiente y necesitan una atención residencial social con supervisión de 24 horas.
- Edad entre 18 y 65 años.
- Ausencia, inadecuación o imposibilidad temporal o definitiva de apoyo familiar o social.
- Personas enfermas mentales sin apoyo familiar y/o que se encuentran en situación de exclusión social o grave riesgo de marginación sin hogar.
- Estar atendido y ser derivado desde un SSM de los distritos o áreas sanitarias de salud mental de referencia que se establezca en la distribución y sectorización de las plazas de la Residencia.
- Estar en una situación psicopatológica estabilizada.
- No estar en situación de crisis psiquiátrica.

- No presentar enfermedades físicas graves o crónicas que exijan una asistencia o cuidado sanitario especializado o cuidados de enfermería continuados.
- No presentar patrones de comportamiento agresivos o peligrosos para sí mismo o para los demás, ni problemas graves de alcoholismo o toxicomanía que dificulten gravemente o impidan la convivencia y el trabajo de rehabilitación a desarrollar en la residencia.

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 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 Atención a Personas con Discapacidad.

### 3.1.2. PROCESO DE ACCESO Y DERIVACIÓN A LA RESIDENCIA

La entidad adjudicataria deberá atender a los usuarios que serán derivados a la Residencia por los SSM de los distritos de referencia asignados a dicho Centro, y en todo caso de acuerdo a lo que establezca la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales desde su Red de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera dependiente de la Dirección General de Atención a personas con Discapacidad.

Los usuarios que se propongan para su acceso a la Residencia serán personas con enfermedad mental grave y duradera de ambos sexos que debido a sus dificultades de funcionamiento y discapacidades psicosociales y mayores necesidades de apoyo social requieran de un modo temporal (estancia corta o transitoria) o indefinido (estancia larga) los servicios que se prestan en estas plazas como recurso residencial supervisado. Todos los usuarios deberán estar siendo atendidos en su SSM de referencia, el cual a través de un informe de derivación que justifique la necesidad de atención residencial del usuario y la pertinencia de una intervención específica de atención residencial supervisada, propondrá su derivación a la Residencia. En todo momento, los SSM que propongan y deriven a usuarios para su acceso a las plazas de la Residencia, serán los responsables de que éstos reciben la atención psiquiátrica y el seguimiento necesario tanto a través de consultas, programas o revisiones periódicas. Asimismo, establecerán los mecanismos oportunos que garanticen la atención en crisis y la hospitalización si fuese necesario.

## 3.2. PISOS SUPERVISADOS: PERFIL DE LA POBLACIÓN. ACCESO Y DERIVACIÓN

### 3.2.1. PERFIL GENERAL DE LOS USUARIOS A ATENDER EN LOS PISOS

El perfil y características, problemática y necesidades de las personas a atender en los Pisos supervisados tendrá en cuenta los siguientes criterios generales:

- Personas con enfermedades mentales graves y duraderas 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. Ambos sexos. En cada piso en convivirán personas del mismo sexo, aunque en su caso también se podrán organizar pisos mixtos si la dinámica de convivencia lo permite.
- Tener un nivel aceptable de autonomía personal y social que le permita afrontar las demandas que suponen la vida y la convivencia en los pisos.
- Estar atendido y ser derivado desde los SSM de los distritos del área de referencia en la sectorización de los Pisos Supervisados.
- 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 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.
- Disponer de un recurso económico mínimo que les permitan asumir los gastos de manutención y funcionamiento cotidiano que supone la estancia en los Pisos (La entidad gestora del presente contrato a través de la Residencia asumirá los gastos generales de funcionamiento y mantenimiento de estos Pisos (luz, agua, gas, comunidad y de mantenimiento)).

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 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.

### 3.2.2. PROCESO DE ACCESO Y DERIVACIÓN A LOS PISOS SUPERVISADOS

La entidad adjudicataria deberá atender a los usuarios que serán derivados a los Pisos supervisados desde los SSM de los distritos de referencia asignados, también podrán acceder a los Pisos aquellos usuarios que hayan sido derivados a la Residencia para su preparación y apoyo para el acceso a los Pisos y en todo caso de acuerdo a lo que

establezca la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales desde su Red de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera,

Todos los usuarios deberán estar siendo atendidos en su SSM de referencia, el cual a través de un informe de derivación que justifique la necesidad de atención residencial del usuario y la pertinencia de una intervención específica de atención en alojamiento supervisado, propondrá su derivación para estos Pisos supervisados. En la mayoría de los casos los usuarios derivados para Pisos habrán de pasar una estancia temporal en la Residencia para su adecuada preparación para el paso a vivir en los Pisos. En todo momento, los SSM que propongan y deriven a usuarios para su acceso a las plazas de la Residencia, serán los responsables de que éstos reciben la atención psiquiátrica y el seguimiento necesario tanto a través de consultas, programas o revisiones periódicas. Asimismo, establecerán los mecanismos oportunos que garanticen la atención en crisis y la hospitalización si fuese necesario.

### **3.3. PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES: PERFIL DE LA POBLACIÓN. ACCESO Y DERIVACIÓN**

#### **3.3.1. PERFIL GENERAL DE LA POBLACIÓN A ATENDER EN LAS PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES**

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 requieren un recurso de alojamiento y apoyo, no necesitando un alto grado de supervisión dado su buen nivel de funcionamiento y que por tanto no requerirían una plaza de Residencia con supervisión de 24 horas, ni se ajustarían, dado su estilo de funcionamiento independiente, al perfil de los pisos supervisados. 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.
- 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 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.

### 3.3.2. 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 los SSM de los distritos de referencia de la zona asignados. Los usuarios deberán presentar enfermedades mentales graves y duraderas (esquizofrenia, trastorno bipolar, otras psicosis, etc.) y tener dificultades en su funcionamiento psicosocial y necesidades de apoyo al alojamiento

Todos los usuarios deberán estar siendo atendidos en 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 Servicio de Salud Mental (SSM) en el marco de su programa de rehabilitación y continuidad de cuidados que es responsable de su atención, tratamiento psiquiátrico y seguimiento. Asimismo, establecerán los mecanismos oportunos que garanticen la atención en crisis y la hospitalización si fuese necesario.

## CLÁUSULA 4ª.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN LA RESIDENCIA DE CARABANCHEL, 3 PISOS SUPERVISADOS Y PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES.

A continuación se describen los servicios y/o áreas de actuación que se desarrollarán en los Centros de atención residencial y recursos de apoyo al alojamiento a personas con enfermedad mental en la zona de Carabanchel y zonas aledañas de Madrid con un total de 52 plazas que incluyen una Residencia de 24 plazas en Carabanchel, 3 Pisos supervisados (4 plazas cada uno) con un total de 12 plazas y 16 plazas de alojamiento en Pensiones; y que la empresa o entidad adjudicataria del Contrato objeto del presente Pliego de prescripciones técnicas, deberá asegurar e implementar:

Por un lado, en la **Residencia incluida en el presente contrato se ofrecerán y desarrollarán los siguientes servicios o áreas de actuación:**

- **Servicios básicos**

En la Residencia, se ofrecerá la cobertura de las necesidades básicas de alojamiento, manutención y cuidados, por lo que para su adecuado desarrollo la empresa o entidad adjudicataria deberá organizar y asegurar.

### **Alojamiento**

Comprende la estancia y los servicios de lavandería de ropa de uso personal.

### **Estancia**

Las personas usuarias tendrán derecho a la utilización de espacios de alojamiento que incluye las dependencias del centro, comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

En la prestación de este servicio se garantizará:

- Ocupación por el usuario de una habitación, individual o doble, garantizando en todo caso la calidad de la convivencia, la seguridad de los usuarios y la intimidad de los mismos.
- Se promoverá la personalización de las habitaciones, permitiendo al residente tener motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no resulten inadecuados, peligrosos o molestos para los ocupantes, y que no dificulten su limpieza.
- La muda de ropa de cama, mesa y aseo se efectuará siempre que las circunstancias de higiene lo requieran y en todo caso semanalmente, así como en el caso de la ropa de cama cada vez que se produzca un ingreso. El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos o desgaste excesivo.

### **Servicios de lavandería de ropa de uso personal**

- El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarse por cuenta del adjudicatario con la periodicidad idónea en cada caso.
- Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.

- **Manutención**

- La manutención diaria, asegurando cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena). Los menús serán variados y garantizarán el aporte calórico y dietético adecuado. Deberán prepararse otros menús de régimen para los usuarios que lo precisen. Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena) para los residentes sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen



alimenticio prescrito, deba aumentarse el número de ingestas o modificar su frecuencia.

- El diseño de los menús se ajustará a criterios dietéticos atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad, contemplando la elaboración de dietas especializadas para aquellas patologías que así lo requieran y hubieran sido prescritas por un facultativo. Con carácter general la carta de menús se ajustará a los siguientes criterios: ser variada, completa y equilibrada según el patrón de dieta mediterránea, adaptarse a las necesidades nutricionales de las personas usuarias, estar adaptada a la gastronomía local y a la época del año, fomentar el consumo de productos frescos y de frutas, verduras y hortalizas, garantizar la seguridad y salud de las personas usuarias frente riesgos derivados del consumo de determinados alimentos ya sea por su composición (ej. Alérgenos, etc.).
- Los menús deberán ser supervisados por profesional cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética), debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Junto con el menú se dispondrá de las fichas /listados en los que se recoja información relativa a los ingredientes, con gramaje de los distintos platos que lo componen, así como el valor calórico, el desglose de macro y micronutrientes que aporta y el contenido de aquellos alérgenos de declaración obligatoria.
- Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros especiales, de régimen o terapéuticos, en función de las necesidades específicas de los usuarios, ya sea por su contenido o textura, que serán también supervisados y suscritos por personal adecuado y cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética).
- Los menús, tanto ordinarios como especiales o de régimen, serán de conocimiento público con una antelación mínima de 24 horas, para lo cual deberán exponerse en el lugar o lugares apropiados de manera que puedan ser visibles fácilmente por los usuarios.
- Las comidas y platos cocinados se servirán a temperatura adecuada a sus destinatarios.

Asimismo, quedará obligada a asegurar:

- La limpieza e higiene de los espacios comunes, zonas de estar y aseos.
- El cuidado 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 la Residencia.
- El vestido y calzado de aquellos residentes que no tengan familia o se encuentren de hecho abandonados por ésta y que no cuenten con ningún recurso económico que les permita cubrir tal necesidad.



- Los trámites en caso de fallecimiento y enterramiento de aquellos usuarios sin familia o abandonados de hecho por la misma.
- Las gestiones para el traslado a los Centros Sanitarios pertinentes cuando algún usuario precise atención hospitalaria, tanto por razones de crisis psiquiátricas como por enfermedades de otra índole.

Teniendo presente que se debe asegurar la cobertura adecuada de las necesidades básicas de alojamiento, manutención y cuidado de acuerdo a lo establecido en el apartado anterior. La empresa adjudicataria, asimismo, deberá 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 cotidianas de la Residencia: limpieza de espacios comunes y baños, realización de compras, preparación y servicio de comidas, lavandería, etc. Por supuesto, recibirán el apoyo, entrenamiento y supervisión necesarios por parte del personal. Con ello se pretende favorecer la implicación activa de los residentes en la organización y funcionamiento de la Residencia, evitando 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. Esta colaboración debe ser un medio para la implicación del usuario y la mejora de su autonomía y nunca un fin para la disminución del trabajo del personal de cocina o limpieza de la Residencia.

- **Atención psicosocial y apoyo a la rehabilitación e integración social.**

Junto a la adecuada cobertura de necesidades básicas de alojamiento, manutención 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.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá organizar y asegurar esta atención psicosocial a través de programas de intervención y actividades en relación, entre otras, a las siguientes áreas:

- **Autocuidado:** Higiene, vestido, apariencia y cuidado personal, y en todos aquellos aspectos que contribuyan a la mejora del autocuidado y autonomía básicas de los usuarios atendidos.
- **Actividades de la vida diaria:** autonomía personal, manejo de dinero, realización de compras, realización de trámites y gestiones, realización de tareas domésticas, hábitos alimenticios y aquellas otras que faciliten un funcionamiento y manejo lo más autónomo en relación a esta área.

- **Psicoeducación y Educación para la Salud:** Información sobre la enfermedad, seguimiento de la medicación, adherencia al tratamiento y contacto con su Servicio de Salud Mental, hábitos saludables, autocontrol y manejo del estrés.
- **Relaciones Sociales:** Se buscará entrenar y/o promover aquellas habilidades sociales de conversación, comunicación, asertividad, expresión de emociones y manejo que favorezcan el desenvolvimiento adecuado de los usuarios en situaciones de interacción social y promuevan su participación e implicación en relaciones sociales y redes sociales normalizadas.
- **Ocio y tiempo libre:** Planificación de actividades de ocio, organización de actividades de ocio y tiempo libre dentro y fuera de la Residencia en la que se ubiquen las plazas, dinamización de intereses y aficiones y cuantas actividades faciliten una utilización y disfrute lo más normalizado posible del ocio y el tiempo libre.
- **Integración comunitaria:** Promoción de la normalización de las pautas de vida de los residentes y su progresiva integración comunitaria, fomentando y apoyando asimismo el contacto e integración en recursos sociocomunitarios, actividades formativas, culturales, deportivas y cualesquiera otros que pueden resultar relevantes.

Este es un listado orientativo y no exhaustivo pudiendo ampliarse o ajustarse para adecuarse a las necesidades de los usuarios y a los objetivos planteados en su plan de atención individualizado en relación con su rehabilitación e integración comunitaria. Estos programas y actividades se organizarán de una forma flexible tanto en formato grupal como de un modo individual buscando ajustarse a las diferentes necesidades, situación y objetivos de cada usuario. Siempre, se deberá fomentar el contacto y utilización de recursos sociales comunitarios que favorezcan la normalización e integración social de los usuarios residentes. En cuanto al trabajo con las familias, se deberá favorecer el contacto entre los usuarios y sus familias. Asimismo, en coordinación con los SSM de referencia, se orientará y apoyará a las familias de los usuarios, especialmente cuando se prevea su vuelta al entorno familiar.

Por otra parte, en los 3 ***Pisos supervisados incluidos en el presente contrato se ofrecerán y desarrollarán los siguientes servicios o áreas de actuación***

Como recurso residencial complementario a la Residencia, la Consejería aporta 3 Pisos supervisados de 4 plazas cada uno y la entidad adjudicataria se encargará de su organización, gestión y funcionamiento. Estos Pisos Supervisados constituyen un recurso residencial comunitario organizado en pisos normales insertos en el entorno social en los que podrán residir y convivir varias personas con enfermedades mentales crónicas. Con los pisos supervisados se pretende ofrecer una alternativa estable y normalizada de alojamiento y soporte, completada con una supervisión flexible y ajustada a las diferentes necesidades de cada piso, a través del equipo de profesionales de la Residencia y en especial de los 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 Pisos Supervisados se configuran tanto como un fin como en un medio. Un fin porque poder ofrecer a personas en situación de riesgo de marginación o con dificultades, por falta de apoyo familiar o por deterioro en su funcionamiento, para atender sus necesidades de alojamiento, un recurso que posibilita vivir en una vivienda normalizada supone un cambio cualitativo hacia una mejor calidad de vida y hacia la normalización de un colectivo históricamente tan marginado y estigmatizado como el que nos ocupa. Pero siendo esto importante, lo es aún más su papel como medio para avanzar de un modo coherente en los procesos individualizados de rehabilitación psicosocial y en un contexto para facilitar la reconstrucción de lazos sociales y de la propia autoestima.

Teniendo esto presente en cada uno de estos tres Pisos Supervisados incluidos en el presente Contrato como recurso complementario de apoyo a la Residencia, 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, cuidado, supervisión y apoyo a la rehabilitación e inserción, 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 pueden 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, en 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 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 organizada 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, dirigismo 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 flexible, adaptado a las diferentes necesidades de los pisos, es lo que convierte a estos en el recurso específico de Pisos Supervisados como dispositivo de alojamiento y soporte. Para ello, la entidad adjudicataria deberá organizar y asegurar, en cada Piso supervisado incluido en el presente concierto, 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 del piso, así como garantice la adecuada convivencia y buen funcionamiento del mismo. Para ello se articulará un sistema de visitas de supervisión a cada Piso y se organizarán cuantas actividades de entrenamiento, acompañamiento o apoyo personal y social sean necesarias con cada usuario residente en cada Piso. 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 convivencia 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 las integraciones sociocomunitaria de los residentes en el entorno social, facilitando y supervisando el contacto y utilización por parte de los residentes de los recursos recreativos, educativos o 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 Servicios Sociales Generales correspondientes.

- Promover y apoyar la organización de actividades de los residentes dentro y fuera de las alternativas residenciales, ajustándose a las diferentes necesidades y objetivos individuales y grupales. Los fines de semana, se priorizarán, organizarán y apoyarán actividades de ocio, contactos sociales, uso de recursos recreativos comunitarios.
- Fomentar la participación de los residentes en el funcionamiento y organización de las alternativas residenciales, a través de reuniones periódicas y otras fórmulas establecidas al efecto. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá establecer unas normas básicas de convivencia en el piso y se desarrollará una carta de derechos y deberes de los residentes, todo ello será presentado a la Consejería, en un plazo de 3 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 (Centros de Día, etc.) específicos de atención social a personas con enfermedad mental. El equipo de la Residencia encargado de la supervisión de cada Piso se coordinará y colaborará con los equipos de dichos centros y recursos.
- El personal de este equipo participará en las reuniones de coordinación con Salud Mental, Servicios Sociales u otros recursos, que se establezcan para el seguimiento de las alternativas residenciales, siguiendo en todo momento las directrices de los responsables técnicos de la Consejería.

Por otro lado, en las **16 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 con problemáticas psicosociales derivadas o asociadas a enfermedades mentales crónicas. Sirven como un recurso de alojamiento complementario a la Residencia y a los Pisos supervisados.

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

- Cama en habitación individual, disponiendo de un armario donde guardar ropa y objetos personales.
- Ropa de cama y su cambio semanal.



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

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

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

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

Asimismo en la Residencia, y en los Pisos supervisados y en las plazas de Pensiones, objeto del contrato se trabajará también de un modo transversal en la potenciación de la *perspectiva de género* a fin de atender mejor las necesidades y problemáticas específicas de las mujeres con trastorno mental atendidas, ofreciendo información y apoyo en temas como derechos e igualdad, discriminación, violencia de género, etc., buscando fomentar la igualdad de oportunidades y el empoderamiento de las mujeres con trastorno mental grave y aumentar las oportunidades para que las mujeres se beneficien de los procesos de rehabilitación e inserción social y laboral.

**Asimismo, como apoyo en su caso sobre todo a los usuarios de pensiones se deberá ofrecer estos servicios complementarios:**

- **Servicio complementario de comidas**, para aquellos usuarios sobre todo de las plazas en pensiones que lo puedan necesitar por razones económicas o sociales y para facilitar los procesos de asistencia a recursos, y apoyo a su inserción. Se ofrecerá una bolsa de 400 servicios anuales de comidas 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 que lo puedan necesitar por razones económicas o sociales sobre todo de las plazas de pensiones o en su caso alguno de los pisos supervisados de este Contrato y que sirva de apoyo para favorecer su acceso a los recursos que necesiten para su proceso de atención e integración comunitaria. 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 4 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.



## CLÁUSULA 5ª.- PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN

En relación con los servicios o principales áreas de actuación, arriba indicados, a desarrollar en estos Centros de atención residencial y de apoyo al alojamiento a personas con enfermedad mental en la zona de Carabanchel y zonas aledañas de Madrid con un total de 52 plazas que incluyen una Residencia de 24 plazas en Carabanchel, 3 Pisos supervisados (4 plazas cada uno) con un total de 12 plazas y 16 plazas de alojamiento en Pensiones; la empresa o entidad adjudicataria deberá organizar y desarrollar con cada usuario y con su familia, un proceso de atención e intervención que se realizará de acuerdo a las indicaciones y especificaciones siguientes:

### 5.1. PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN EN LA RESIDENCIA

Con cada usuario que sea derivado y acceda a una de las plazas de la Residencia incluida en el objeto del presente contrato, se organizará un proceso de recepción y acogida en el que se le enseñarán las dependencias del recurso, se le asignará una habitación, se le explicarán las normas y rutinas de funcionamiento, se le presentará al personal y al resto de usuarios, y en suma se favorecerá su progresiva acomodación y adaptación a la misma.

Asimismo, con cada usuario se realizará por parte del psicólogo y el terapeuta ocupacional con la colaboración de los monitores/educadores, una evaluación de la situación y nivel de funcionamiento del usuario y se diseñará un plan individualizado de atención en el que se establecerán los objetivos a alcanzar y las actividades a desarrollar.

Este plan individualizado de atención tendrá en cuenta lo establecido en el informe de derivación, así como la duración y objetivos planteados en la estancia prevista del usuario. Este plan se coordinará y consensuará con el SSM de referencia, y también se acordará con el propio usuario buscando su máxima implicación, y en su caso, con su familia. Cada usuario residente tendrá asignada una persona de referencia entre el equipo técnico de la Residencia, que se encargará de su atención personal y que bajo la supervisión del psicólogo y del terapeuta ocupacional coordinará la atención y actividades a desarrollar con el mismo.

De acuerdo al Plan individualizado de atención residencial que se establezca con cada usuario, se desarrollarán todas aquellas actividades y programas de atención psicosocial y apoyo a la rehabilitación e integración social que sean relevantes en relación a las diferentes áreas del funcionamiento personal y social arriba indicadas para la Residencia en la cláusula 4 (autocuidado, actividades de la vida diaria, relaciones sociales, integración comunitaria, ocio y tiempo libre, etc.). Estas actividades podrán desarrollarse en grupo o de un modo individual de acuerdo a las circunstancias de cada caso y a lo establecido en su plan individualizado de atención. Se desarrollarán tanto dentro como fuera de la Residencia, optimizando en la medida de lo posible la utilización de recursos comunitarios normalizados y el trabajo en el medio familiar y social del usuario.

Es decir, junto a la adecuada cobertura de necesidades básicas de alojamiento, manutención y cuidado, se ofrecerá además 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. Para ello, la empresa adjudicataria deberá organizar y asegurar, como hemos indicado en la cláusula 4ª, esta atención psicosocial a través de programas de intervención y actividades en relación, entre otras, a las siguientes áreas:

- **Autocuidado:** Higiene, vestido, apariencia y cuidado personal, y en todos aquellos aspectos que contribuyan a la mejora del autocuidado y autonomía básicas de los usuarios atendidos.
- **Actividades de la vida diaria:** autonomía personal, manejo de dinero, realización de compras, realización de trámites y gestiones, realización de tareas domésticas, hábitos alimenticios y aquellas otras que faciliten un funcionamiento y manejo lo más autónomo en relación a esta área.
- **Psicoeducación y Educación para la Salud:** Información sobre la enfermedad, seguimiento de la medicación, adherencia al tratamiento y contacto con su Servicio de Salud Mental, hábitos saludables, autocontrol y manejo del estrés.
- **Relaciones Sociales:** Se buscará entrenar y/o promover aquellas habilidades sociales de conversación, comunicación, asertividad, expresión de emociones y manejo que favorezcan el desenvolvimiento adecuado de los usuarios en situaciones de interacción social y promuevan su participación e implicación en relaciones sociales y redes sociales normalizadas.
- **Ocio y tiempo libre:** Planificación de actividades de ocio, organización de actividades de ocio y tiempo libre dentro y fuera de la Residencia en la que se ubiquen las plazas, dinamización de intereses y aficiones y cuantas actividades faciliten una utilización y disfrute lo más normalizado posible del ocio y el tiempo libre.
- **Integración comunitaria:** Promoción de la normalización de las pautas de vida de los residentes y su progresiva integración comunitaria, fomentando y apoyando el contacto e integración en recursos sociocomunitarios, actividades formativas, culturales, deportivas y cualesquiera otros que pueden resultar relevantes.

Los programas de intervención psicosocial en estas áreas podrán ampliarse o ajustarse para adecuarse a las necesidades de los usuarios y a los objetivos planteados en su plan de atención individualizado en relación con su rehabilitación e integración comunitaria. Estos programas y actividades se organizarán de una forma flexible tanto en formato grupal como de un modo individual buscando ajustarse a las diferentes necesidades, situación y objetivos de cada usuario. Siempre, se deberá fomentar el contacto y utilización de recursos sociales comunitarios que favorezcan la normalización e integración social de los usuarios residentes. En cuanto al trabajo con las familias, se deberá favorecer el contacto entre los

usuarios y sus familias. En coordinación con los SSM de referencia, se orientará y apoyará a las familias de los usuarios, especialmente cuando se prevea su vuelta al entorno familiar.

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.

La organización de los horarios de funcionamiento diario se realizará de un modo flexible, de manera que permita ajustarse a las diferentes necesidades y actividades individuales y grupales a desarrollar y posibilitar el acceso de los usuarios a los SSM, Centros de Rehabilitación Psicosocial, centros de día o a recursos sociales comunitarios. Se evitará una completa programación del tiempo de cada usuario-residente a fin de que pueda disponer de tiempo libre para utilizar según su criterio y preferencias (descanso, lectura, TV, aficiones, etc.). Los fines de semana se priorizarán actividades de ocio, contacto con familias y amigos, uso de recursos recreativos comunitarios, etc. Con el objetivo de favorecer la integración social y el mantenimiento de la red social de cada usuario, se permitirá y fomentará que realicen o reciban visitas de familiares o amigos.

Se fomentará la participación activa de los residentes en la organización y funcionamiento de la Residencia. Para ello se establecerán los canales de participación oportunos: reuniones semanales entre el personal y los residentes, asambleas mensuales o cualquier otro tipo de actividades que fomenten y canalicen su implicación en la planificación y organización de actividades, discusión de problemas de convivencia, organización y distribución de tareas, modificación de normas de funcionamiento.

La empresa adjudicataria elaborará, en un plazo máximo de 3 meses desde el inicio del contrato, un reglamento de funcionamiento interno en el que se regulen las normas básicas de convivencia y organización de las plazas residenciales y se desarrollen y especifiquen los derechos y deberes de los residentes, de acuerdo siempre y como desarrollo concreto de los siguientes derechos y deberes básicos de los usuarios que vivan en la Residencia:

- **Derechos de los usuarios de la Residencia**

- 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 la Residencia 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 la Residencia 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 la Residencia unas condiciones de habitabilidad y confort dignas y adecuadas.
- A ser respetado en sus derechos e intimidad por sus compañeros y por los profesionales encargados del apoyo y supervisión.
- A conocer y recibir información sobre su situación, tanto en lo referente a su estancia como en relación con su proceso de atención residencial y de intervención psicosocial para la mejora de su autonomía e integración comunitaria.
- A conocer y participar activamente en el diseño y desarrollo de su plan individualizado de atención, apoyo y rehabilitación en la Residencia.
- A participar en la organización y funcionamiento cotidiano de la Residencia de acuerdo a los cauces establecidos.
- A poder tomar decisiones sobre su propia vida, siempre y cuando estas decisiones no afecten negativamente al funcionamiento de la Residencia o del resto de los compañeros que conviven en ella.
- A disponer de la posibilidad de entrar y salir de la Residencia, así como realizar y recibir visitas, respetando las normas básicas de convivencia.
- A la plena y total confidencialidad de los datos respecto a su vida, su estancia en la Residencia y su plan de atención e intervención.

• **Deberes de los usuarios de la residencia**

- A respetar las normas elementales de convivencia en la relación con los demás usuarios y con el personal de apoyo y supervisión y con lo establecido en el Reglamento de funcionamiento interno.
- A mantener en buen estado y ocuparse del orden y limpieza de su espacio personal y pertenencias. Así como utilizar adecuadamente el mobiliario, enseres e instalaciones de la Residencia.
- A participar y colaborar en la medida de sus posibilidades y de acuerdo a su plan individualizado de atención en la realización de las tareas domésticas comunes de acuerdo a los turnos y organización que se establezcan.
- A participar en las diversas actividades previstas y acordadas dentro de su plan de atención y apoyo.
- A cumplir las normas básicas de la comunidad de vecinos del inmueble en que se ubique la Residencia, manteniendo una relación respetuosa con los vecinos.
- A aceptar las decisiones del equipo técnico y de la Consejería sobre la duración de su estancia en coordinación con su SSM de referencia.

- A respetar las decisiones del equipo respecto a los comportamientos o normas necesarias para facilitar el adecuado funcionamiento de la Residencia y el bienestar de los usuarios que en ella convivan.
- A informar al equipo sobre su voluntad de abandonar la Residencia de una forma esporádica o permanente y en este caso firmar su alta voluntaria.
- A informar al equipo en caso de conflicto con algún otro compañero o con vecinos, así como cualquier otra circunstancia que pueda afectar negativamente al funcionamiento de la Residencia.

Este reglamento de funcionamiento interno será presentado para su valoración y aprobación por los responsables técnicos de la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera en la Consejería, y deberá ser respetado por todos los usuarios que sean atendidos en la Residencia

Todos los usuarios de la Residencia al inicio de su atención, firmarán un **contrato de estancia** en el que se recogerá su voluntad para vivir en la misma 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 en relación a su plan individualizado de atención. La duración de la estancia en la Residencia 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 Residencia con el acuerdo del SSM correspondiente y la aprobación de los responsables técnicos de la Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera en la Consejería, podrá decidir la salida temporal o en su caso definitiva de un usuario, ante aquellos comportamientos o circunstancias que puedan poner en riesgo el adecuado funcionamiento de la Residencia o la convivencia y bienestar de los usuarios que en ella residan (incumplimiento sistemático de la normativa de funcionamiento interno acordada, graves conflictos de convivencia, agresiones físicas o verbales reiteradas a compañeros, a profesionales o vecinos, destrozos en las instalaciones, consumo de tóxicos, 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 técnico de atención y apoyo de la Residencia ayudará a cada usuario a avanzar en su proceso de rehabilitación, integración social y normalización. Se procurará que acudan regularmente a su servicio de salud mental de referencia, así como a los recursos de atención social, 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.

## **5.2. PROCESO DE ATENCIÓN Y SUPERVISIÓN EN LOS PISOS SUPERVISADOS**

Como recurso residencial complementario a la Residencia, la Consejería aporta 3 Pisos supervisados de 4 plazas cada uno y la entidad adjudicataria se encargará de su organización, gestión y funcionamiento. Estos Pisos supervisados funcionaran de un modo coordinado con la Residencia.

La empresa o entidad adjudicataria deberá organizar y desarrollar en estos Pisos supervisados, un proceso de atención e intervención con cada usuario que se realizará de acuerdo a las indicaciones y especificaciones siguientes

### **5.2.1. 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 incluidos en este contrato se articulará habitualmente a través de las Comisiones de Rehabilitación del Área o Distrito sanitario de Salud Mental de referencia para cada Piso; o en su caso por otras fórmulas que se establezcan desde la Consejería. Dichas Comisiones de Rehabilitación constituyen un mecanismo de coordinación entre los SSM de los distritos que componen el área, los recursos específicos de rehabilitación y atención social existentes en ella y los Servicios Sociales Generales.

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. La presentación de usuarios candidatos pueden hacerla tanto directamente los SSM responsables de los casos como desde la Residencia incluida en el presente contrato y muy especialmente si fueran usuarios de la misma y siempre previo acuerdo con los SSM de referencia. En las Comisiones de Rehabilitación con el SSM de referencia se debatirán y valorarán aquellos usuarios que cumpliendo los perfiles establecidos requieran el recurso de Pisos Supervisados. Las propuestas se acompañarán de un informe propuesta (que puede ser la Ficha de Continuidad de Cuidados que tenga elaborado el SSM o en su caso un informe específico) que incluirá información sobre el usuario propuesto: situación clínico-psiquiátrica, situación social y familiar, nivel de funcionamiento psicosocial, motivos que justifican la demanda de acceso, previsión de duración de la estancia y funciones y objetivos de la misma, así como previsión residencial a la salida del Piso cuando se trate de estancias transitorias.



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 contando para ello con la Residencia de la que depende estos Pisos y con el equipo de Salud Mental de referencia

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.

#### **5.2.2. ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PISOS SUPERVISADOS**

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 rehabilitación 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. 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 convivencia 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 visitas varios días a la semana o a una supervisión como mínimo de una vez a la semana.

Los usuarios se organizarán para desempeñar todas estas tareas de organización y funcionamiento doméstico 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 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, asumirá los gastos generales de la vivienda (comunidad, luz, agua, gas y teléfono) además de ofrecer el apoyo y supervisión necesarios y si fuera necesario los gastos correspondientes a la manutención de los usuarios.

Los residentes en cada Piso participarán activamente en la organización de su propia convivencia, estableciendo por mutuo acuerdo 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 de los usuarios de pisos supervisados**

- 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 rehabilitación y soporte comunitario.
- A conocer y participar activamente en el diseño y desarrollo de su plan individualizado de atención, apoyo y rehabilitación 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.
- A la plena y total confidencialidad de los datos respecto a su vida, su estancia en el Piso y su plan de atención y rehabilitación.



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

- **Deberes de los usuarios de pisos supervisados**

- A respetar las normas elementales de convivencia en la relación con los demás usuarios y con el personal de apoyo y supervisión.
- A mantener en buen estado y ocuparse del orden y limpieza de su espacio personal y preferencias. Así como utilizar adecuadamente el mobiliario, enseres e instalaciones del Piso.
- A participar y colaborar en la realización de las tareas domésticas comunes de acuerdo a los turnos y organización que se establezcan. De igual modo deberá colaborar, en función de sus ingresos y circunstancias, con las asignaciones económicas que se asignen para el funcionamiento doméstico del piso y para asumir el coste de la manutención personal.
- A respetar y cumplir con la organización y funcionamiento interno del Piso que se establezca y acuerde por todos los usuarios y por el equipo de apoyo.
- A cumplir las normas básicas de la comunidad de vecinos del inmueble en que se ubique el Piso, manteniendo una relación respetuosa con los vecinos.
- A aceptar las decisiones del equipo técnico de apoyo y de la Consejería sobre la duración de su estancia en el Piso.
- A respetar las decisiones del equipo respecto a los comportamientos o normas necesarias para facilitar el adecuado funcionamiento del Piso y el bienestar de los usuarios que en él convivan.
- A participar en las diversas actividades previstas y acordadas dentro de su plan de atención y apoyo.
- A informar al equipo sobre su voluntad de abandonar el Piso de una forma esporádica o permanente.
- A informar al equipo en caso de conflicto con algún otro compañero de Piso, con vecinos, así como cualquier otra circunstancia que pueda afectar negativamente al funcionamiento del Piso.

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

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

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

En aquellos casos en los que se produzca una exacerbación psicopatológica o una situación de crisis psiquiátrica, el equipo informará oportunamente al 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 servicio de salud mental de referencia, así como a los recursos de rehabilitación psicosocial o laboral en los que estuvieran siendo atendidos. Se fomentará su relación normalizada con el entorno del barrio y su acceso y utilización de cuantos recursos sociales sean relevantes.

Asimismo, se promoverá el mantenimiento y mejora de la red social de cada usuario fomentando y apoyando su contacto con familiares y amigos. Se apoyará también una utilización activa del tiempo y del ocio, en especial los fines de semana, respetando las preferencias e intereses de cada uno, pero apoyando la realización de aquellas actividades que favorezcan su autonomía y socialización normalizada.

Con todos los usuarios que accedan a vivir en cada Piso Supervisado, se elaborará un plan individualizado de atención, apoyo y supervisión. En él se recogerán los objetivos y áreas de trabajo fundamentales a tener en cuenta durante su estancia en el piso. Indicará aquellos aspectos de su funcionamiento psicosocial en donde se requiere un apoyo rehabilitador específico para asegurar su adaptación e integración dentro del piso y del entorno y para promover su rehabilitación global y su progresiva integración comunitaria. Este plan será elaborado por el equipo de supervisión de los pisos y consensuado conjuntamente con el SSM de referencia y con el apoyo en su caso con la Residencia de referencia en relación a todo el proceso de preparación, adaptación y seguimiento.

Los Pisos Supervisados, tienen como característica definitoria, el ofrecer un apoyo flexible, individualizado y continuado. Flexible, porque las necesidades y demandas varían y fluctúan en el tiempo y se requiera por tanto la capacidad de adaptarse y ajustarse a los diferentes momentos y situaciones que ocurren en un piso. Individualizado, porque cada usuario tiene una especificidad única y requiere un apoyo ajustado a sus distintas problemáticas, posibilidades y circunstancias. Y continuado, porque para asegurar a medio y largo plazo el

buen funcionamiento del piso y su eficacia como recurso de apoyo residencial y rehabilitador, 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 cada Piso Supervisado se organizará a través del equipo de personal de supervisión y apoyo incluido en el presente Pliego (que contará al menos con 0,5 de monitor /educador para la supervisión de cada piso) con la colaboración y coparticipación de 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 a los Pisos se organizará asimismo siempre en coordinación con la Residencia con la que se coordina y complementa.

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 1 o 2 veces por semana. De todos modos, en todo momento los usuarios dispondrán de la posibilidad de llamar a los monitores o educadores de referencia del piso para afrontar los problemas o dificultades que puedan surgir. Siempre que sea preciso se volverá a intensificar la supervisión y el apoyo ante las problemáticas de convivencia, funcionamiento, crisis, etc. que puedan surgir o que se prevea que pueden aparecer.

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

En estas actividades de apoyo y supervisión colaborarán y se complementarán el equipo de seguimiento y supervisión de cada Piso supervisado y el equipo de la Residencia de la que dependen, junto con el SSM, así como en su caso con otros centros o recursos de atención social existentes o de referencia para la zona dependientes de la Consejería a través de la citada Red de Atención Social a personas con enfermedad mental. El buen funcionamiento de cada Piso Supervisado, requiere que se establezcan diferentes mecanismos de coordinación con aquellos servicios implicados en la atención y rehabilitación 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 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. 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.

### **5.3. PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN EN LAS PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES**

En este contrato, como recurso complementario de apoyo al alojamiento, también se incluyen 16 plazas de alojamiento en Pensiones. Estas plazas las aportará la entidad gestora adjudicataria mediante contratos de plazas en habitaciones de Pensiones u Hostales que habrán de estar ubicados en Madrid ciudad.

Con las Plazas supervisadas de alojamiento en Pensiones se pretende ofrecer una alternativa de alojamiento y soporte que se ajuste a las características y circunstancias de determinadas personas con problemáticas psicosociales derivadas o asociadas a enfermedades mentales crónicas. Sirven como un recurso de alojamiento complementario a la Residencia y a los Pisos supervisados.

El proceso de atención e intervención en las Plazas supervisadas de alojamiento en Pensiones se articulará de acuerdo a las siguientes indicaciones:

#### **5.3.1. SELECCIÓN, VALORACIÓN Y DERIVACIÓN**

La selección y derivación de usuarios para su acceso a cada Plaza supervisada de Alojamiento en Pensiones, se articulará habitualmente a través de las Comisiones de Rehabilitación del Área o Distrito sanitario de Salud Mental en las que se hayan asignado las Plazas en Pensiones; o en su caso por otras fórmulas que se establezcan desde la Consejería. Dichas Comisiones de Rehabilitación constituyen un mecanismo de coordinación entre los SSM de los distritos de salud mental que componen el área, y los recursos específicos de rehabilitación y atención social existentes en ellas.

Para poder ser presentados como candidatos a pasar a vivir en las Plazas de Alojamiento en Pensiones, todos los usuarios deberán estar siendo atendidos en el SSM que les corresponda y cumplir las condiciones generales del perfil arriba reseñado.

La Comisión de Rehabilitación del Área o distrito donde se ubiquen las plazas de Pensiones acordará y establecerá de acuerdo al perfil general antes indicado, los criterios específicos de selección, valoración y derivación de usuarios a las plazas concertadas en pensiones.

Todos los usuarios que pasen a vivir en una Plaza de Pensiones, firmarán un contrato de estancia en el que se recogerá su voluntad para vivir en la misma durante la estancia que se haya acordado y su compromiso de respeto a las normas de convivencia establecidas, así como cuantas indicaciones específicas sean relevantes en cada caso.

### 5.3.2. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

Con cada una de las personas que ocupen una plaza de alojamiento en Pensiones, se articulará y organizará un proceso de supervisión y seguimiento específico a sus características y circunstancias. Establecer un adecuado proceso de seguimiento y supervisión es condición fundamental para:

- Asegurar la idónea utilización de cada plaza.
- Ofrecer apoyo ante cualquier problema de adaptación o de convivencia que surja de la pensión.
- Asesorar y apoyar a los propietarios de las pensiones en el trato y atención a las personas que ocupen plazas y en el manejo de los problemas que se planteen.
- Apoyar a los usuarios de las plazas en la utilización de los diferentes servicios sociosanitarios y comunitarios (SSM, Centro de Rehabilitación Psicosocial, Servicios Sociales Generales, etc.).
- Favorecer su proceso de rehabilitación e integración sociocomunitaria.

El equipo encargado de la supervisión y gestión de estas plazas en Pensiones en coordinación con el SSM de referencia organizará y establecerá operativamente el proceso de supervisión y seguimiento de cada una de las plazas. Se elaborará un plan de supervisión y seguimiento en el que consten los Servicios que se ocuparán del mismo, sus funciones, profesionales responsables y periodicidad de la supervisión. Las labores fundamentales de supervisión y seguimiento de los usuarios de las plazas de Pensiones se desarrollarán desde los monitores/educadores de referencia para la supervisión de las Plazas; y en estrecha colaboración y coordinación con el SSM que ha propuesto su derivación y que se encarga de la atención, tratamiento y seguimiento de dicho usuario. La frecuencia de la supervisión y seguimiento de los usuarios de cada una de las plazas de alojamiento en pensiones será variable y ajustadas a las necesidades de cada usuario, con al menos una visita 1 o 2 veces por semana.

Asimismo, para el desarrollo de las tareas de supervisión y seguimiento se trabajará en coordinación con el Centro de Rehabilitación Psicosocial, Centro de Día de soporte social, Residencia, equipos de apoyo social comunitario, etc., existentes en la zona, implicando así mismo a los Servicios Sociales Generales de referencia o a otros recursos sociocomunitarios que pudieran resultar relevantes.

Todos los usuarios de plazas en Pensiones, en caso de que no lo estuvieran, podrán en coordinación con su SSM de referencia, ponerse en contacto con el Centro de Rehabilitación Psicosocial o el Centro de Día u otros recursos de la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales existente en la zona a fin de que puedan beneficiarse de programas individualizados de rehabilitación psicosocial, laboral o soporte social que favorezcan la mejora de su autonomía personal y social y les preparen para manejarse en el entorno comunitario. Se favorecerá así mismo que cada uno de los usuarios acceda y utilicen recursos normalizados de la zona, ofreciéndoles el apoyo necesario.

El plan de supervisión y seguimiento de cada usuario será revisado en la Comisión de Rehabilitación del distrito o del Área con la periodicidad que ésta establezca. Se valorará la adecuación o no del seguimiento realizado, problemas existentes, situación de los usuarios, etc., efectuando los ajustes necesarios en el plan para su optimización y eficacia. Los SSM de referencia de cada caso, a través de la Comisión de Rehabilitación, será los principales responsables de valorar y decidir el fin de la estancia de un usuario en una plaza tanto cuando se hayan cumplido los objetivos planteados como en los casos en los que se producen problemas de adaptación, convivencia, etc. que hacen inadecuada la utilización de una plaza por parte de un usuario.

La duración de la estancia en una Plaza de alojamiento en Pensión será variable ajustándose a los objetivos y necesidades específicas de cada usuario.

## **CLÁUSULA 6ª.- COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS COMUNITARIOS**

La entidad adjudicataria deberá asegurar que desde los Centros y servicios incluidos en el presente contrato, se participe y promueva la coordinación con todos aquellos servicios o recursos (SSM, Servicios Sociales Generales, Recursos sociocomunitarios) que puedan estar implicados en la atención de los usuarios y resulten necesarios o relevantes para promover su rehabilitación e integración a fin de favorecer la adecuada continuidad de cuidados y un proceso integral de atención, rehabilitación apoyo social e integración comunitaria. Para ello se seguirán en todo momento las directrices que, en su caso, 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*.

Se deberá participar activamente, tanto el director como, si es necesario, otros profesionales del Centro como el psicólogo, trabajador social u otros, 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 al Centro, a fin de asegurar la adecuada complementariedad y coordinación de actuaciones. Esta labor de coordinación se desarrollará con los servicios sociales generales y otros que



podieran corresponder en función del perfil de las personas usuarias (recursos culturales, de ocio, formativos, prelaborales y otros) al objeto de establecer cauces de comunicación, rentabilizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y diseñar programas de prevención y colaboración, así como realizar las actuaciones necesarias para lograr una integración, participación e interrelación entre las personas usuarias y el entorno donde se ubica el centro.

Se deberán apoyar y en su caso colaborar con los otros recursos sociales específicos de la Consejería (a través de la Red pública de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera) como: otras residencias, otros pisos supervisados, centros de Rehabilitación Social, Centro de Día de soporte social, Centro de Rehabilitación Laboral, etc., que existan o se creen en la zona de referencia de los centros objeto del presente contrato.

Los centros participarán en las labores de formación y asesoramiento que sobre problemática psicosocial de las personas con enfermedad mental grave y duradera, y sobre el proceso de rehabilitación psicosocial e integración comunitaria puedan impartirse para asociaciones existentes en la comunidad, profesionales de los servicios sociales generales, líderes y agentes comunitarios, etc.

Asimismo, cada centro 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 desde cada Centro en su zona de referencia **actividades de sensibilización y lucha contra el estigma** en todos los ámbitos que sean pertinentes, 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 en la sensibilización social y la lucha contra el estigma y la discriminación de las personas con enfermedad mental.

**Como mínimo se organizarán en cada centro incluido en el contrato, al menos 2 actividades anuales de sensibilización y lucha contra el estigma.**

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, de acuerdo con el correspondiente Área de Salud Mental se podrán organizar en el centro períodos 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.

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

Cada usuario que sea atendido en cada Centros y servicios (Residencia, Pisos supervisados, y Plazas de alojamiento en pensiones) incluidos en el presente contrato, deberá contar con un expediente individual 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 centro, 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 asistencia, 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.

## **CLÁUSULA 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 en cada Centro y servicio incluido 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 centro y con validez para todo el periodo de ejecución del contrato cumpliendo para todas las actividades y programas desarrollados en los Centros objeto del contrato 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.

## CLÁUSULA 9ª.- MEMORIAS

La empresa adjudicataria deberá presentar anualmente una memoria sobre el funcionamiento de cada uno de los centros y servicios incluidos en el contrato (Residencia, Pisos supervisados, y Plazas de alojamiento en pensiones) donde se ofrecerán los datos sobre 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 a través de los responsables técnicos de la *Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera*.

Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente las hojas y estadillos sobre el movimiento asistencial y otras actividades realizadas en cada uno de los centros y recursos incluidos en el contrato, que la Consejería tiene establecidas.

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 atención, rehabilitación psicosocial y apoyo comunitario de los usuarios, se le soliciten.

## CLÁUSULA 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 adjudicataria deberá asegurar que desde los Centros y recursos de atención residencial y de apoyo al alojamiento a personas con enfermedad mental (Residencia, Pisos y Plazas de alojamiento en Pensiones) incluidos en el presente contrato, deberán contar para la ejecución del contrato, con el personal técnico y de atención directa suficiente para la prestación del servicio, de cada uno de los Centros y recursos incluidos en el contrato.

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

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

- 1 director a jornada completa. Grupo II Personal titulado nivel 3.
- 1 psicólogo a jornada completa. Grupo II Personal titulado nivel 3.
- 1 terapeuta ocupacional a jornada completa. Grupo II Personal titulado nivel 2.
- 1 trabajador Social con una jornada de 50 %. Grupo II Personal titulado nivel 2.

- 16 monitores/educadores a Jornada completa y 1 con una jornada parcial de 20 horas semanales. Grupo III Personal técnico superior nivel 1.
- 1 auxiliar administrativo a jornada completa. Grupo III Personal técnico auxiliar.
- 1 cocinero a jornada completa. Grupo III Personal técnico.
- 1 ayudante de cocina a jornada completa. Grupo III Personal técnico auxiliar
- 3 auxiliares domésticos de limpieza y lavandería. Grupo III Personal técnico auxiliar

El personal específico de cada centro será:

**Personal Residencia (24 plazas) y 3 Pisos supervisados (12 plazas)**

- 1 director (Psicólogo/a). Grupo II Personal titulado nivel 3.
- 1 psicólogo/a. Grupo II Personal titulado nivel 3
- 1 terapeuta ocupacional. Grupo II Personal titulado nivel 2
- 14 monitores/educadores y 1 a jornada parcial de 20 horas semanales. Grupo III Personal técnico superior nivel 1
- 1 auxiliar administrativo. Grupo III Personal técnico auxiliar
- 1 cocinero a jornada completa. Grupo III Personal técnico
- 1 ayudante de cocina a jornada completa. Grupo III Personal técnico auxiliar
- 3 auxiliares domésticos de limpieza y lavandería a jornada completa. Grupo III Personal técnico auxiliar

**Personal específico de las plazas de alojamiento en pensiones (16 plazas)**

- 1 trabajador social a media jornada. Grupo II Personal titulado nivel 2.
- 2 monitores/educadores a jornada completa. Grupo III Personal técnico superior nivel

**Se indicará en primer lugar la plantilla común a la Residencia y Pisos supervisados incluidos en el contrato y luego la plantilla específica para las Plazas supervisadas de alojamiento en Pensiones.**

**10.1. PLANTILLA COMÚN A LA RESIDENCIA Y PISOS SUPERVISADOS**

Las Residencia y los Pisos supervisados, incluidos en el presente contrato, funcionarán de un modo coordinado y complementario. La supervisión y apoyo a los Pisos se realizará

desde el equipo de profesionales de la Residencia desde el que se asignará a un monitor/educador y 1/2 para el apoyo, supervisión y seguimiento de los Pisos supervisados dependiente de la Residencia:

Así pues, la plantilla de la Residencia que incluirá el apoyo y supervisión a los pisos supervisados será como mínimo la siguiente

- **Director**

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 de la Residencia y Piso:

- Dirección y coordinación del personal
- Coordinación de los programas y actividades de la Residencia y Piso
- Planificación y ajuste de horarios
- Supervisión, evaluación y valoración de los programas y demás actividades de la Residencia y Piso.
- 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.

- Coordinación externa:

- Organizar y mantener la colaboración y coordinación con los SSM de referencia.
- Organizar y mantener la coordinación con los servicios sociales generales de la zona.
- Coordinación con los responsables técnicos de la Red de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera de la Consejería.

- Coordinar el apoyo a otros recursos destinados a personas con enfermedad mental dependientes de la Consejería (a través de la Red citada) que le correspondan según su sectorización.
- Promover y organizar la formación, colaboración y apoyo a recursos comunitarios de la zona, útiles para favorecer la integración social de los usuarios atendidos.

- **Psicólogo**

Se deberá contar con la figura de 1 psicólogo 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 (master en rehabilitación psicosocial, master en Intervención psicológica, master en Psicología general sanitaria; master en intervención psicosocial u otros másteres universitarios equivalentes o de características similares.

Sus funciones serán:

- Recepción de usuarios y organización del proceso de acogida y adaptación
- Evaluación funcional de los usuarios y coordinación con el/la Terapeuta Ocupacional
- Diseño de los planes individualizados de atención.
- Tutorización y atención individualizada de usuarios.
- Organización y supervisión de las actividades de la vida diaria, tareas de administración de dinero, manejo de la medicación y otras actividades de cuidado personal de los usuarios.
- Diseño, programación e implementación de las diferentes actividades de atención psicosocial y apoyo a la rehabilitación e integración comunitaria.
- Colaboración en la coordinación con los SSM y con cuantos otros recursos sociales y comunitarios sean pertinentes.
- Colaboración en la evaluación global del Centro.
- Evaluación de cada usuario en las diferentes actividades y estrategias que conforman su proceso de atención individualizada.
- Organización, coordinación y desarrollo del seguimiento y apoyo comunitario de los usuarios.
- Formación y supervisión de los otros profesionales del centro, así como de los recursos, profesionales y líderes comunitarios.

- **Terapeuta ocupacional**

Se deberá contar con la figura de 1 profesional con la titulación de terapeuta ocupacional a jornada completa de lunes a viernes.

Sus funciones serán:

- Participación en la evaluación y programación de las áreas de autocuidado, actividades de la vida diaria, ocio y tiempo libre e integración comunitaria.
- Organización de la intervención en dichas áreas y en las actividades de apoyo y soporte social.
- Apoyo y supervisión de las actividades de la vida diaria, tareas de administración de dinero, manejo de la medicación y otras actividades de cuidado personal de los usuarios.
- Apoyo a la programación y la supervisión del trabajo de los monitores/educadores.
- Apoyo a las labores de tutoría y atención individualizada y a las actividades de utilización e integración en recursos comunitarios.
- Organización de la participación de los usuarios en el cuidado de sus habitaciones, espacios comunes y otras tareas domésticas en la Residencia, así como de las actividades de mejora de la autonomía personal.
- Colaboración en las tareas de formación y sensibilización en la comunidad.
- Apoyo en el seguimiento y apoyo comunitario de los usuarios.

- **Monitores/educadores**

Se deberá contar con un mínimo de 14,5 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.

Se contará como **mínimo con 14 monitores/educadores a jornada completa y ½ monitor a jornada parcial de 20 horas**, distribuidos en los distintos turnos a lo largo de la semana y durante todo el año incluyendo las vacaciones y suplencias necesarias.

Se asegurará la actividad y presencia suficiente en cada turno de los monitores/educadores que sean necesarios en cada caso, debiendo asegurarse que quede cubierto el servicio las 24 horas del día los 7 días de la semana con el número de monitores que sean necesarios para la adecuada prestación de la atención.



En la Residencia se deberá asegurar que quede cubierto el servicio las 24 horas del día con una presencia física diaria de lunes a viernes de al menos 3 monitores en turno de mañana, 3 en turno de tarde, 2 en turno de noche y en fin de semana deberá contar al menos con 2 monitores en los turnos de mañana, tarde y noche. **Del conjunto de monitores/educadores al menos 1 y 1/2 monitor se asignará a la supervisión de los tres Pisos supervisados.** En todo caso la distribución de educadores entre la Residencia y los Pisos se ajustará de un modo flexible a las necesidades de ambos recursos y de los usuarios en ellos atendidos.

Sus funciones serán:

- Apoyo personal en las actividades de autocuidado y de la vida diaria.
- Supervisión, acompañamiento y apoyo a la mejora del funcionamiento de los usuarios.
- Acompañamiento y apoyo individualizado a los usuarios en el funcionamiento y en todos los aspectos de la atención, 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, 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.
- Apoyo y colaboración en las tareas de tutorías y atención individualizada.
- Apoyo en el entrenamiento y atención individualizada de los usuarios.
- Acompañamiento, apoyo y supervisión de los usuarios en los entrenamientos y actividades en la "calle" y en la utilización de recursos socio comunitarios.
- Colaboración en la evaluación y programación de las áreas de autocuidado, actividades de la vida diaria, ocio y tiempo libre e integración comunitaria.

- **Auxiliar administrativo**

Para el buen funcionamiento de estos centros 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 de la Residencia.

Además, se deberá disponer bien por contratación directa de la entidad adjudicataria o mediante subcontratación de las siguientes figuras profesionales:

- **Cocinero/a**

Asimismo, para el buen funcionamiento en este centro residencial y de su servicio de cocina y comedor la entidad adjudicataria contará con al menos una figura de un cocinero/a a jornada completa para el desarrollo de las tareas organización de la cocina, planificación y gestión de compras y elaboración y preparación de las comidas.

Sus funciones son:

- Organización de la cocina y del servicio de comedor a prestar en la Residencia.
- Planificación de compras y organización de despensa, almacenaje y conservación de alimentos.
- Elaboración de comidas.

- **Ayudante de cocina**

La Residencia contará también con la figura de un ayudante de cocina a jornada completa como apoyo y colaboración en la elaboración de comidas y otras tareas relacionadas con la organización y funcionamiento de la cocina.

- **Auxiliares domésticos de limpieza y lavandería**

Por otro lado, para la realización de las labores de limpieza y lavandería y de apoyo doméstico de la Residencia y Pisos, la entidad contará con al menos tres figuras de auxiliar doméstico de limpieza y lavandería a jornada completa cubriendo toda la semana o podrá en su caso contratar con una empresa el servicio de limpieza y lavandería del centro. Sus funciones serán:

- Limpieza de habitaciones, baños y demás espacios de la Residencia.
- Apoyo y colaboración en la limpieza general de la Residencia y del Piso.
- Lavado y repasado de lencería y ropa de cama, así como mantelería de comedor y cocina.
- Lavado y repasado de ropa de los usuarios y apoyo a los usuarios en el lavado y cuidado de su ropa personal.
- Colaboración y apoyo en otras tareas de limpieza, lavandería y cocina.

Se deberá garantizar la correcta limpieza y mantenimiento de todas las estancias, equipamiento e instalaciones del centro. Las funciones de limpieza incluirán la totalidad del edificio e instalaciones, espacios exteriores y del mobiliario y equipamiento. El horario será compatible y adaptado a los programas y necesidades de atención a las personas.

## 10.2. PLANTILLA ESPECÍFICA DE LAS PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES

Para la organización, coordinación, atención y supervisión de las 16 Plazas de alojamiento en Pensiones, la entidad adjudicataria contará con la siguiente plantilla específica:

- **Trabajador social**

Se asegurará la actividad de al menos un profesional con la titulación de Trabajador Social de modo que el centro contará con **un Trabajador Social a media jornada** con presencia de lunes a viernes para la organización, coordinación y supervisión de las plazas de alojamiento en Pensiones.

Sus funciones serán:

Organización, control y seguimiento de los acuerdos con las Pensiones u Hostales en los que se contraten las plazas, Gestión de los aspectos administrativos y económicos

- Organizar y mantener la colaboración y coordinación con los SSM de referencia
- Coordinación con los responsables técnicos de la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera de la Consejería.
  - Promover y organizar la colaboración y apoyo con los servicios sociales y con recursos comunitarios de la zona, útiles para favorecer la integración social de los usuarios atendidos.
- Coordinación de la atención y la supervisión a los usuarios de las Plazas en Pensiones
- Planificación y seguimiento de los procesos de atención y supervisión de los usuarios de las Plazas de Alojamiento en Pensiones.
- Supervisión, evaluación y valoración de la supervisión, apoyos y demás actividades de los usuarios de las Plazas de Alojamiento en Pensiones

- **Monitores/educadores**

Se asegurará la actividad y presencia de lunes a viernes de como mínimo **2 monitores/educadores a jornada completa** en horario flexible para ofrecer la

supervisión y apoyo personal y social de los usuarios de las plazas de alojamiento en Pensiones.

Contarán 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.

Sus funciones serán:

- Supervisión individualizada y flexible a los usuarios de las Plazas de alojamiento en Pensiones.
- Apoyo personal y social individualizado para la mejora del funcionamiento y a la integración comunitaria de los usuarios en las plazas en Pensiones.
- Apoyo y supervisión de los usuarios en los entrenamientos y actividades en la "calle" y acompañamiento en la utilización de recursos socio comunitarios.
- Apoyo en el seguimiento y apoyo comunitario de los usuarios.

De todos modos, este equipo específico de supervisión y apoyo a las Plazas de alojamiento en Pensiones trabajará también de un modo coordinado con el equipo de profesionales encargados de la atención en la Residencia de Carabanchel y los tres Pisos supervisados que tiene vinculados.

Las funciones de cada profesional de los centros incluidos en este contrato 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 en el proceso de atención de los usuarios.

Se promoverá en la medida de lo posible que en la plantilla 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.

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 de los Centros y aquellas incidencias significativas que se produzcan en la plantilla del personal de los centros, realizándose esta comunicación anticipadamente siempre que pueda preverse.

### **10.3. FORMACIÓN 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 de los centros objetos 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 de cada uno de los centros 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 de los centros. La citada acción formativa incluirá información básica sobre filosofía y principios de atención en rehabilitación psicosocial, atención social, apoyo comunitario y rehabilitación laboral 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.

## CLÁUSULA 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 centro 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 centro.** Deberá existir un protocolo de acogida al centro tanto de la persona usuaria como en su caso de sus familiares, que incluirá la recepción, presentación, visita a las distintas estancias del centro, información sobre las actividades y el funcionamiento del centro. A la persona usuaria se le asignará un profesional de referencia y se hará una evaluación del grado de adaptación al centro y de integración a las actividades y programas del mismo.
- **Protocolo de valoración inicial y elaboración de los Planes individualizados de Rehabilitación en la Residencia, Pisos Supervisados y Plazas de alojamiento en pensiones.** Según el centro del que se traté se contará con un protocolo que describa el procedimiento y contenido de la valoración de la persona usuaria al ingreso que incluirá tanto los aspectos relacionados con su salud y funcionales como psicológicos, sociales y o formativos o laborales 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 medicación:** procedimiento de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de los medicamentos.
- **Protocolo de Higiene y cuidado personal.**
- **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.
- **Protocolos de prevención de riesgos e intervención:** en función de las necesidades de intervención de las personas usuarias, que incluya la detección de la población de riesgo, las medidas preventivas y las de intervención.

- **Protocolo de control de asistencias y ausencias no justificadas** de las personas usuarias del centro. En el caso de la residencia y piso el protocolo incluirá cuestiones relativas a fuga.
- **Prevención, gestión y actuaciones ante situaciones de crisis y abordaje de conductas disruptivas**. Habrá un protocolo para Residencia y otro para los pisos y pensiones.
- **Protocolo de traslado a servicios de urgencia**. Se deberán definir en este protocolo las acciones a llevar a cabo según el tipo de traslado, información a la persona usuaria y a la familia, tipo de informe para el centro receptor, sistema de acompañamiento y sistema de registro.
- **Gestión del proceso de salida del centro** 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 diario de entradas y salidas del centro**, cuyo contenido deberá permitir conocer en todo momento los usuarios presentes en el centro, los ausentes, y el motivo de la salida.
- **Registro de incidencias**.
- **Registro de mantenimiento de instalaciones**.
- **Registro de visitas físicas** a los centros de instituciones, organismos tal como inspecciones, fuerzas del orden, defensor del pueblo, comisiones judiciales, servicios sociales municipales etc. (No se precisa este registro para el piso supervisado pensiones).

Tanto los protocolos como los registros deberán independizarse por cada uno de los centros con las excepciones indicadas anteriormente.

La Consejería facilitará el protocolo a seguir para la comunicación de incidencias relevantes que se produzcan en la prestación del servicio. Asimismo, podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos protocolos o registros que se consideren necesarios para garantizar la calidad de la atención.



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).

## CLÁUSULA 12ª.- MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DE LOS CENTROS

### 12.1. MEDIOS MATERIALES

Este Contrato de Servicios tiene por objeto la gestión conjunta y funcionamiento de estos centros de atención residencial y recursos de apoyo al alojamiento a personas con enfermedad mental en la zona de Carabanchel y zonas aledañas de Madrid con un total de 52 plazas que incluyen una Residencia de 24 plazas en Carabanchel, 3 Pisos supervisados (4 plazas cada uno) con un total de 12 plazas y 16 plazas de alojamiento en Pensiones.

La Residencia de Carabanchel y los tres Pisos supervisados incluidos en el objeto de este Contrato de Servicios son centros propios de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales y que están 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. La Residencia y los 3 pisos se ubican en inmuebles de los que la Consejería ostenta la titularidad de uso.

Por último, las 16 plazas de alojamiento en Pensiones las aportará la entidad gestora adjudicataria mediante contratos de plazas en habitaciones de Pensiones u Hostales

#### 12.1.1. UBICACIÓN DE LOS CENTROS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS INMUEBLES

Los Centros incluidos en el objeto de este Contrato de Servicios son centros propios de la Consejería quien ostenta la titularidad de uso de los mismos. Están ubicados en el municipio de Madrid. La Residencia de 24 plazas está ubicada en un inmueble en C/ General Ricardos 177 (Finca Vista Alegre) en el distrito de Carabanchel de Madrid (Madrid 28025) y los 3 Pisos supervisados, de 4 plazas cada uno, están ubicados en tres viviendas situadas en la C/ La Oca del distrito de Carabanchel, en la C/ Illescas del distrito de Latina y en la C/ Unanimidad del distrito de Villaverde.

La Residencia "Carabanchel" se ubica en un inmueble propio de la Consejería de Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales situado en la C/ General Ricardos 177, del distrito de Carabanchel de Madrid dentro de la Finca denominada "Vista Alegre" en una parcela situada detrás de la Gran Residencia de ancianos también dependiente de la Consejería. Se trata de un edificio ubicado en una amplia parcela parcialmente ajardinada con varios árboles y arbustos, así como otras plantas y césped. Cuenta con una superficie construida de 665 m2 con capacidad para atender a 24 personas, distribuidas en 18 habitaciones individuales y 3 dobles.

Consta de 3 plantas con las siguientes dependencias:

- Planta Baja: Acceso principal, hall, comedor, cocina, despensa, cuarto de lavandería, sala de estar, 4 despacho, sala polivalente, sala de actividades (con pequeña cocina), aseos, así como cuarto de calderas con entrada por puerta exterior en la trasera del edificio.
- Planta Primera: 13 habitaciones individuales con 8 baños de uso compartido y 1 habitación doble con baño.
- Planta Segunda: 5 habitaciones individuales, 2 habitaciones dobles y 4 baños de uso compartido.

Por su parte los 3 Pisos supervisados para personas con enfermedad mental que se incluyen en el presente contrato organizan en viviendas normales de en torno a unos 80/90 m2 de media, con una distribución similar en todos ellos compuesta por cocina, baño, 3 dormitorios y salón.

Están situados respectivamente en la C/ de la Oca en el Distrito de Carabanchel, en la C/ Unanimidad del Distrito de Villaverde y en la C/ Illescas del Distrito de Latina. Su capacidad es de 4 usuarios por piso. La Consejería en relación a estas tres viviendas concretas se reserva la posibilidad si fuese necesario de sustituir una o, en su caso, todas, por otros pisos de similares características que permitan la continuidad del funcionamiento de la atención residencial prestada en los mismos.

Por último, las 16 plazas de alojamiento en Pensiones las aportará la entidad gestora adjudicataria mediante contratos de plazas en habitaciones de Pensiones u Hostales.

#### 12.1.2. EQUIPAMIENTO, MOBILIARIO Y OTROS MEDIOS MATERIALES

La Residencia de Carabanchel y los tres Pisos supervisados que tienen vinculados, cuentan con las instalaciones, mobiliario, enseres y equipamiento adecuados incluyendo equipos informáticos para el funcionamiento de los centros según inventario que se entregará al adjudicatario tras la formalización del contrato.

La Consejería aporta pues el equipamiento y mobiliario necesario para el funcionamiento de los centros. La entidad adjudicataria se hará cargo de los gastos relativos al mantenimiento

y conservación del equipamiento, mobiliario, audiovisuales y enseres, para asegurar que el mobiliario y equipamiento del centro está en las condiciones adecuadas para el buen funcionamiento de los centros incluido en este contrato.

En relación al equipamiento informático la entidad adjudicataria de la gestión de cada uno de los Centros incluidos en el 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 recursos.

En estos centros (Residencia, Pisos y Pensiones) se contará con un equipamiento informático de 10 ordenadores que podrán ser o portátiles o de sobremesa y 2 impresoras multifunción laser color para los profesionales de los centros y 3 ordenadores portátiles para los equipos de los 3 recursos (uno para Residencia, uno Pisos y uno para pensiones) y 4 teléfonos móviles para uso de los profesionales de los centros y recursos incluidos en el contrato y se hará cargo de sus costes y de su mantenimiento y reposición.

## 12.2. MANTENIMIENTO DE LOS CENTROS

La entidad adjudicataria de la gestión de los Centros (Residencia y Pisos) incluidos en el presente contrato se harán cargo del mantenimiento de los centros de acuerdo a las siguientes condiciones:

- El adjudicatario garantizará las perfectas condiciones de uso del edificio, sus instalaciones y equipamiento mediante el adecuado mantenimiento de los mismos. Incluirá las tareas de jardinería para la conservación de los espacios exteriores del centro cuando existan. Se establecerá un sistema que garantice, con medios propios o externos, el mantenimiento de las instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento, así como la reparación de aquellos elementos se encuentren deteriorados.
- La empresa o entidad adjudicataria de la gestión de cada uno de los centros incluidos en el presente contrato se hará cargo de los gastos correspondientes a luz, agua, gas, teléfono, limpieza y otros gastos de mantenimiento de los Centros y de los inmuebles en los que se ubican.
- De igual modo el adjudicatario se hará cargo de la reparación, reposición y conservación ordinaria de los locales, sus instalaciones y mobiliario para mantenerlos en condiciones normales de prestación de los servicios, en cuanto a sus condiciones de seguridad, salubridad y ornato, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal). La empresa gestora comprometerá la realización y correrá con el gasto de las inspecciones obligatorias, periódicas, por Organismo de Control Autorizado (OCA's),

vigentes. Así como, con la realización -igualmente en plazo- de las medidas correctoras y subsanación de observaciones que se reflejen en el acta de inspección, salvo las que se deriven de cambio o nueva normativa, en cuyo caso será la Consejería quién deba asumir el coste de aquella medida correctora.

- Los preceptivos contratos de mantenimiento, el adjudicatario deberá suscribirlos con empresas debidamente acreditadas y autorizadas para realizar el mantenimiento de dichas instalaciones debiendo cumplir las mismas con los requisitos de habilitación y normativos como empresa mantenedora y para el ejercicio de la actividad que en cada momento estén en vigor. Los contratos para el mantenimiento del local y sus instalaciones se ajustarán a la legislación vigente. Los de mantenimiento de Protección contra Incendios (PCI) deberán incluir todos los equipos, que formen el sistema de PCI, incluidos, alumbrado de emergencia y señalización, funcionamiento de las puertas cortafuegos (RF) y de evacuación, así como la señalización fotoluminiscente de equipos y recorridos de evacuación y salidas. El adjudicatario deberá llevar a cabo, al menos una vez al año, un simulacro organizado y supervisado por empresa homologada del sector, en el que se pondrán a prueba y se emitirá *Informe* sobre el estado de las instalaciones y equipos PCI, así como el nivel de formación del personal en cuanto al conocimiento de los medios de protección activa y pasiva del centro, y protocolo de actuación del personal en caso de emergencia. En este sentido, el adjudicatario -dentro del plan de formación del personal- posibilitará la realización de jornada formativa y de sensibilización, en donde se dé conocimiento de los medios materiales existentes de protección contra incendios, así como formación en cuanto a manejo de equipos, y protocolo de evacuación y de actuación en caso de emergencia.
- Así mismo, los adjudicatarios deberán realizar una desinsectación, desratización y desinfectación de los locales y espacios del centro con una periodicidad anual.
- Deberá atender periódicamente al control de legionela en las instalaciones del centro.
- Asimismo, deberá atender al correcto mantenimiento de la instalación de ventilación y renovación de aire, instalación eléctrica y de alumbrado, saneamiento, mantenimiento de fontanería y sanitarios, junto a medidas de higiene y desinfección de suelos, equipos y mobiliario, tanto en circunstancias normales como ante cualquier otra circunstancia imprevista.
- Todos los gastos relativos al mantenimiento de los inmuebles donde se ubican los recursos objeto del presente Contrato, limpieza del mismo, conservación y reparación de mobiliario y equipamiento, seguros, suministros, arreglos, gastos de actividades y otros gastos necesarios para el mantenimiento y funcionamiento de los centros correrán a cargo del adjudicatario en el marco del presente contrato. En este sentido, la entidad adjudicataria de la gestión de los centros incluidos en presente Contrato, correrá a su vez con los gastos de compra y reposición de material de escritorio, material de papelería, fotocopias, aplicaciones informáticas, material para actividades,

material para talleres, material bibliográfico y otros materiales fungibles, así como con los gastos de las actividades necesarias, incluidos gastos de desplazamientos o gastos de apoyo para el adecuado desarrollo de los procesos atención psicosocial y soporte social, apoyo a la integración social y de las demás actividades de apoyo social y comunitario. 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 los Centros objeto del contrato.

- El adjudicatario se hará cargo del mantenimiento preventivo del local y de sus instalaciones. Será responsable de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ella se realicen sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y seguridad de cada instalación. Deberá llevar un registro de las operaciones de mantenimiento en el que se incluirán datos relativos a las mediciones y demás resultados de las tareas realizadas de acuerdo con las distintas ITE y dentro del ámbito del RITE, RGIPCI, aparatos elevadores en su caso, o las equivalentes para otros componentes del local.
- El registro podrá realizarse en un libro o en hojas de trabajo, numerando correlativamente las operaciones de mantenimiento de cada instalación, deberá describir brevemente la operación de mantenimiento realizada especificando equipo o sistema en la que se realiza la tarea, relacionará los materiales sustituidos cuando se hayan realizado operaciones de este tipo. Se incluirá fecha de realización de la operación y la periodicidad con la que se ha de realizar, quien la realiza, (empresa mantenedora acreditada o personal propio supervisado por empresa mantenedora acreditada, resultado conforme o disconforme, partes de trabajo/ factura de forma que se pueda acreditar la subsanación de la deficiencia, así como firma de quien la realiza la tarea y sello de la empresa mantenedora. Cuando en cumplimiento de la normativa sea preceptivo contar con Certificados de Mantenimiento por empresa acreditada y/o certificado de inspección tendrán que ser archivados y custodiados en el centro y a disposición de la Consejería y organismos competentes.
- Inspecciones reglamentarias y mantenimiento Técnico-Legal: La empresa adjudicataria vendrá obligada a llevar a cabo el mantenimiento técnico-legal de las instalaciones y equipos objeto del contrato, previstas en los Reglamentos Industriales actuales o que pudieran promulgarse durante el plazo de ejecución del contrato, tanto de carácter nacional como autonómico y local. Dichas actuaciones comprenderán las operaciones de tipo preventivo, correctivo y de adecuación a normativa y las revisiones e inspecciones periódicas establecidas en los distintos Reglamentos aplicables, siendo por cuenta de empresa adjudicataria todos los gastos derivados de su realización, OCA incluidas, debiendo presentar a la Consejería la documentación acreditativa con los correspondientes visados oficiales.

- Cuando en cumplimiento de la normativa sea preceptivo contar con Certificados de Mantenimiento por empresa acreditada y/o certificado de inspección, tendrán que ser archivados y custodiados en el centro y a disposición de la Consejería y organismos competentes.
- Tales documentos deberán custodiarse al menos durante cinco años, contados a partir de la fecha de ejecución de la correspondiente operación de mantenimiento. Estos documentos deben ser entregados a la Administración a la finalización del contrato. Si durante el periodo de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligará a la modificación de las tareas y operativa del mantenimiento, el adjudicatario se verá obligado a su cumplimiento. En los casos en que por imperativo legal de las revisiones periódicas tengan que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada, o por técnicos de la propia empresa mantenedora, el adjudicatario correrá con sus gastos.
- La limpieza del saneamiento se realizará con la frecuencia establecida en la normativa vigente. Además, el adjudicatario deberá realizar los trabajos necesarios, a su costa, para desemboces de bajantes y desatracos de la red horizontal de saneamiento, incluidos trabajos de desatasco con camiones-bomba, y se documentará la realización de, al menos una vez cada tres años, una limpieza de arquetas a pie de bajante, arquetas de paso y arquetas sifónicas.
- Asimismo, el adjudicatario, se hará cargo del mantenimiento correctivo, y a tal efecto llevará a cabo sobre la totalidad de las instalaciones realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta de nuevo en servicio en los plazos más breves posibles. Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación achacables al propio funcionamiento de los Centros, los gastos correrán a cargo de la empresa adjudicataria siendo responsable de que los elementos nuevos que se instalen cumplan la normativa vigente en cuanto a nivel de calidad, homologación y aprobación o registro de tipos. La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte de averías. Si durante el periodo de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligará a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes, el adjudicatario vendrá obligado a informar en tipo y plazo de la modificación legislativa a la Consejería, siendo a cargo de ésta los gastos que ello origine.
- En cuanto a la parcela en que se ubica el inmueble, el adjudicatario se verá obligado a mantener en perfecto estado de limpieza y cuidado las zonas verdes de la parcela en la que se ubican el centro, así como las plantas de interior, y a realizar el mantenimiento debido para evitar su deterioro. Por consiguiente, el adjudicatario estará obligado al mantenimiento de los espacios exteriores, sus instalaciones, pavimentos, así como también del alumbrado exterior que se disponga en estas zonas. Así mismo a la sustitución, renovación o resiembra de las plantas permanentes o de temporada, árboles y arbustos que hubiera perdido o mermado considerablemente sus



características ornamentales, o bien su precario estado botánico haga prever tal situación en un futuro inmediato. Se dedicará atención a la limpieza de las zonas verdes que consistirá en la eliminación tanto de la vegetación de crecimiento espontáneo como de las hojas caídas; llevará a cabo labor de siega, recortes, podas y recogidas de desperdicios y basuras que por cualquier procedimiento lleguen a esas zonas. El adjudicatario cuidará de que no se produzcan pérdidas de agua por bocas de riego mal cerradas, aspersores mal regulados o por cualquier otra causa. A juicio de los Servicios Técnicos de la Consejería podría valorarse actuaciones en la parcela tal como establecimiento de encaminamientos o instalación de elementos ornamentales, o de jardinería o de uso recreativo de mejora de la accesibilidad, así como los relacionados con la imagen corporativa en la parcela a cargo de la Consejería. Para la reposición que se efectúen se utilizarán especies de idénticas características botánicas, edad, tamaño y conformación, a las que en el momento de la sustitución reúna el conjunto del que han de formar parte. Se dedicará atención a la limpieza de las zonas verdes que consistirá en la eliminación tanto de la vegetación de crecimiento espontáneo como de las hojas caídas; llevará a cabo las labores de siega, recortes, podas y recogidas de desperdicios y basuras que por cualquier procedimiento lleguen a esas zonas. El adjudicatario cuidará de que no se produzcan pérdidas de agua por bocas de riego mal cerradas, aspersores mal regulados o por cualquier otra causa.

- Correrán a cargo de la Consejería las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente del local o sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del Centro o a su falta de mantenimiento, y los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones, cuando a juicio de los Servicios Técnicos de la Consejería resulte necesario. Correrán también a cargo de la Consejería los gastos de pintura cuando afecten a la totalidad del Centro, así como la reforma que suponga modificación de la distribución interior. También correrá a cargo de la Consejería la dotación de equipamiento complementario de la inicial del que se haya dotado a los Centros, así como la dotación de mobiliario o equipamiento que a juicio de la Consejería resulte necesario para una mejora del funcionamiento del centro o del confort y atención de los usuarios, así como mejora de la imagen o decoración de los espacios del centro. 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. Además, la Consejería se hará cargo de los gastos que origine la adecuación a normativa de las instalaciones.
- En relación al equipamiento informático la entidad adjudicataria de la gestión de cada uno de los Centros incluidos en el presente contrato, 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, y de



la instalación y mantenimiento de wifi en todo el centro, así como de 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 centros.

- 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 los centros como sus instalaciones en perfectas condiciones. El adjudicatario deberá con una antelación de al menos cuatro meses de la finalización del contrato acometer la realización de un informe sobre el estado del local, sus instalaciones y equipamiento que deberá entregar a la administración tres meses antes de la fecha de finalización del Contrato. Dicho informe deberá versar sobre el estado de las instalaciones de suministro y distribución de agua, calefacción, climatización, agua caliente sanitaria, protección contra incendios, electricidad y alumbrado, sanitarios y saneamiento, realizando para ello, las pruebas y comprobaciones que se consideren adecuadas para su emisión; informe en el que se hará mención expresa de los aspectos analizados de las instalaciones y su conformidad, o no, sobre su estado y funcionamiento. estando obligado el adjudicatario a subsanar a dicha fecha, los defectos o anomalías observados.
- Asimismo, el adjudicatario deberá entregar a la Administración los expedientes individuales y/o historiales de atención de todos los usuarios atendidos en los centros. Estos expedientes, que quedarían en propiedad de la Administración y en uso exclusivo de la misma, deberán ser entregados por los adjudicatarios completos y adecuadamente organizados, no pudiendo, en ningún caso, quedarse la empresa adjudicataria con ninguno de ellos ni con copias de los mismos.
- Dada la vulnerabilidad de los usuarios atendidos en este recurso, tal como establece el artículo 2.2 de la Norma Básica de Autoprotección aprobada por Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, deberán elaborar, registrar e implantar un Plan de Autoprotección teniendo en cuenta el contenido escrito en la citada norma. El Plan de Autoprotección deberá inscribirse debidamente en el Registro de Datos de Planes de Autoprotección, regulado por el DECRETO 74/2017, de 29 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se crea y regula el funcionamiento del Registro de Datos de Planes de Autoprotección de la Comunidad de Madrid y deberá actualizarse permanentemente incorporando variaciones de plantilla, actividad, instalaciones, etc. y

revisarlo íntegramente al menos cada 3 años. El citado Plan, contendrá instrucciones para la coordinación de los medios de protección con los que cuenta la Residencia (medios activos y pasivos, sectorización detección, megafonía, extinción, señalética...) con los recursos humanos que, de una manera organizada, deban atender cualquier situación de emergencia que se produzca en el Centro. El gestor deberá llevar a cabo al menos un simulacro de emergencia, al año; resultado del cual deberá informar a la dirección del Centro y a la Subdirección General, disponiendo las medidas correctoras que se pudieran derivar de las observaciones del simulacro.

- Por otra parte, los centros contarán con un Plan de Contingencia por Emergencias que es el documento que recoge el conjunto de medidas de prevención y protección previstas e implantadas, así como la secuencia de actuaciones a realizar ante la aparición de una situación de emergencia. Deberá ser elaborado, implantado y actualizado por el adjudicatario, durante toda la duración del contrato y mantenerlo a disposición de la Dirección General cuando le sea requerido. La finalidad de este documento es la planificación y organización material, técnica y humana para la utilización óptima de los medios previstos con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y económicas que pudieran derivarse de la situación de emergencia. El plan deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:
- 1- Contingencia/s contemplada/s.
- 2- Descripción del tipo de centro, tipo de plazas y número y tipo de usuarios.
- 3- Clasificación de residentes.
- 4- Descripción de la infraestructura del edificio.
- 5- Organigrama estructura de personal.
- a. Listado de sustitución de mando.
- 6- Inventario de equipos de protección individual, material para desinfección, etc.
- 7- Sectorización y aislamiento:
- a. Creación de zonas verde y roja.
- b. Redistribución espacial.
- c. Asignación de personal sin rotación a las distintas zonas.
- d. Identificación de las zonas de tránsito y de descontaminación.

Protocolos:

- a. Clasificación y sectorización.
- b. Información a familias.
- c. Coordinación socio-sanitaria: distribución de competencias y listado de contactos actualizados con la administración.
- d. Protocolo de adquisición de material y equipamiento: listado actualizado de proveedores.
- e. Protocolo de contratación y organización de personal.
- f. Protocolo de formación a los trabajadores.
- g. Protocolo de limpieza y desinfección.

## CLÁUSULA 13ª.- HORARIO

Por una parte, la Residencia incluida en el objeto del presente Contrato funcionara de modo continuado las 24 h del día, todos los días del año. De igual modo los tres pisos supervisados funcionarán de un modo continuado todo el año.

Durante el periodo de vacaciones verano (que se organizarán preferentemente entre 1 de julio al 31 de agosto), será necesario realizar sustituciones en el equipo de atención solo en el caso de las figuras de monitores/educadores, el resto del personal técnico como psicólogo o terapeuta ocupacional organizaran sus vacaciones para asegurar la presencia de alguno de ellos durante los periodos de vacaciones, pero sin que sea necesario contratar suplencias.

El horario del personal garantizará el funcionamiento efectivo y la atención y supervisión los usuarios de las plazas de residencia y del piso durante todo su horario. Con carácter general la atención será presencial.

Las plazas de alojamiento en Pensiones funcionaran todo el año. La supervisión se hará en horario flexible de lunes a viernes, aunque si en algún caso se precisa se podrá ofrecer la supervisión en fin de semana o festivo. De igual modo la duración del proceso de atención a cada usuario de las Plazas de alojamiento en Pensiones será variable dependiendo de su problemática y necesidades y de lo acordado con el SSM de referencia que haya derivado al usuario.

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.

## **CLÁUSULA 14ª.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN. 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 28 Confidencialidad y Protección de Datos del Pliego de Cláusulas Administrativo Particulares del presente contrato.**

## **CLÁUSULA 15ª.- COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

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 o figuras 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.

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

En el caso de huelga legal, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informada a la Consejería 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 aquél.

## **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.

## **CLÁUSULA 18ª.- 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 centro 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 centro, 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 centro 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 centro y de su equipo con la Consejería permitiéndose indicar que su gestión técnica y funcionamiento se realiza por la entidad adjudicataria de cada uno de los centros 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 cada Centro incluido en el objeto del presente Contrato serán propiedad de la Consejería, y deberán estar a disposición de la misma.

## **CLÁUSULA 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: ALEJANDRA SERRANO FERNÁNDEZ - \*\*\*6207\*\*  
Fecha: 2025.10.06 16:13

Fdo.: Alejandra Serrano Fernández