



Dirección General
de Atención a Personas
con Discapacidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Este documento se ha obtenido directamente del documento original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado todos 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 EN EL ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN EN LA MODALIDAD DE CONCIERTO, DE: “PISOS SUPERVISADOS PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y DURADERA EN LAS DISTINTAS ZONAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES”. 2 Lotes (Lote 1: Pisos supervisados y Lote 2: Plazas de alojamiento en Pensiones.)”.

SEPTIEMBRE 2025

INTRODUCCIÓN	4
CLÁUSULA 1ª.- OBJETO.....	5
CLÁUSULA 2ª.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO: OBJETIVOS DE LOS PISOS SUPERVISADOS (LOTE 1) Y DE LAS PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES (LOTE 2), CARACTERÍSTICAS Y OFERTAS DE LAS PLAZAS	7
2.1. DEFINICION Y OBJETIVOS DE LOS PISOS SUPERVISADOS (LOTE 1).....	7
2.2. DEFINICION Y OBJETIVOS DE LAS PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES (LOTE 2).....	8
2.3. CARACTERÍSTICAS Y OFERTA DE PLAZAS	9
CLÁUSULA 3ª.- PERFIL DE LA POBLACIÓN A ATENDER, PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN, Y COSTE DEL SERVICIO.....	10
3.1. PERFIL GENERAL DE LA POBLACIÓN A ATENDER	10
3.2. PROCESO DE ACCESO Y DERIVACIÓN A LOS PISOS SUPERVISADOS Y A LAS PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES.....	12
3.3. COSTE DEL SERVICIO.....	13
CLÁUSULA 4ª.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN LOS PISOS SUPERVISADOS Y EN LAS PLAZAS DE PENSIONES.....	14
4.1. PISOS SUPERVISADOS (LOTE 1).....	14
4.2. PLAZAS SUPERVISADAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES (LOTE 2).....	18
CLÁUSULA 5ª.- PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN	20
5.1. PROCESO DE ATENCIÓN Y SUPERVISIÓN EN LOS PISOS SUPERVISADOS (LOTE 1):...	20
5.1.1. Selección y preparación de los usuarios que vayan a residir en cada piso supervisado.	20
5.1.2. Organización de la atención, supervisión y funcionamiento de cada piso supervisado...	21
5.2. PROCESO DE SUPERVISIÓN Y APOYO EN LAS PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES (LOTE 2).....	26
5.2.1. Selección, valoración y derivación.....	26
5.2.2. Supervisión y seguimiento	27
CLÁUSULA 6ª.- COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS COMUNITARIOS	28
CLÁUSULA 7ª.- EXPEDIENTE INDIVIDUAL Y SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN.....	30
CLÁUSULA 8ª.- PLAN DE CALIDAD	32

CLÁUSULA 9ª.- MEMORIAS	32
CLÁUSULA 10ª.- MEDIOS PERSONALES	32
10.1. MEDIOS PERSONALES DEL EQUIPO TÉCNICO DE LOS PISOS SUPERVISADOS Y DE LAS PENSIONES	33
10.1.1. Pisos supervisados (lote 1)	33
10.1.2. Plazas de alojamiento en pensiones (lote 2)	35
10.2. FORMACIÓN DEL PERSONAL	37
CLÁUSULA 11ª.- PROTOCOLOS Y REGISTROS	38
CLÁUSULA 12ª.- MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DE LOS PISOS SUPERVISADOS Y/O LAS PLAZAS DE PENSIONES	39
12.1. MEDIOS MATERIALES	40
12.1.1. Pisos supervisados	40
12.1.2. Plazas en pensiones	41
12.2. MANTENIMIENTO	42
CLÁUSULA 13ª.- HORARIO	42
CLÁUSULA 14ª.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRESCRIPCIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO	43
CLÁUSULA 15ª.- COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	43
CLÁUSULA 16ª.- PREVISIONES EN CASO DE HUELGA GENERAL	43
CLÁUSULA 17ª.- INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN. VISIBILIDAD	44
CLÁUSULA 18ª.- PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS	44
CLÁUSULA 19ª.- SEGURIDAD Y SALUD	45

INTRODUCCIÓN

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad, está firmemente comprometida en la atención social a las personas adultas con discapacidad derivada de enfermedad mental grave y en el apoyo a sus familias. Para ello está desarrollando la **Red Pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera** que cuenta con una tipología de Centros y recursos de atención social especializada diversificada y con una distribución territorializada: Esta Red y los centros y recursos que la integran trabajan en estrecha coordinación y complementariedad con la red de Salud Mental para asegurar una atención sociosanitaria integral, y ofrece atención social a las personas adultas entre 18 y 65 años con discapacidades psicosociales y dificultades de integración a consecuencia de trastornos mentales severos, derivadas desde los Servicios de Salud Mental (en adelante SSM) de la red pública sanitaria como responsables de su tratamiento y seguimiento psiquiátrico.

La mencionada Red cuenta con diferentes tipos de centros y recursos que ofrecen en régimen de atención diurna (Centros de Rehabilitación Psicosocial, Centros de Día de soporte social, Centros de Rehabilitación Laboral, Equipos de Apoyo Social Comunitario) y de atención residencial (Residencias, Pisos supervisados y Plazas de alojamiento en Pensiones) distintos programas y actividades para atender las distintas necesidades sociales de estas personas y para promover su autonomía e integración social y laboral.

La Comunidad de Madrid estableció 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.

Entre los tipos de centros de atención social recogidos en el citado régimen jurídico en el ámbito de la atención residencial y como complemento a las Residencias, se incluyen los **Pisos supervisados** que constituyen un recurso comunitario de alojamiento y soporte social ubicado en pisos o viviendas en los que conviven varias personas afectadas de enfermedad mental grave y crónica, con un suficiente nivel de autonomía y que no cuentan con apoyo familiar. En los Pisos supervisados se ofrecerán con carácter temporal o indefinido según las necesidades de cada caso: alojamiento, atención personal y social, apoyo a la rehabilitación e integración, así como una supervisión flexible y continuada. Además, también se han desarrollado **Plazas de alojamiento supervisadas en Pensiones** que 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 y apoyo social para personas con enfermedad mental con un buen nivel de autonomía, pero sin apoyo familiar ni recursos económicos intentado evitar procesos de marginación.

La Comunidad de Madrid a fin de atender las necesidades de atención residencial y favorecer la integración social de las personas con enfermedades mentales graves y duraderas, viene desde el año 1990 promoviendo en el ámbito de la atención residencial, además de la creación de Residencias, el desarrollo de este tipo de centros y recursos de apoyo al alojamiento como son los Pisos supervisados o las Plazas de alojamiento en Pensiones.

En consecuencia se procede a elaborar el presente pliego de prescripciones técnicas para la contratación mediante acuerdo marco del servicio pisos supervisados y alojamiento en pensiones *para personas con enfermedad mental grave y duradera en las distintas zonas de la Comunidad de Madrid*, de conformidad con lo establecido en el artículo 124 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/UE, de 26 de febrero de 2014.

CLÁUSULA 1ª.- OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones para el Acuerdo Marco que permita seleccionar una serie de entidades o empresas que sean titulares de *Pisos supervisados para personas con enfermedad mental, así como la organización como servicios complementarios de Plazas de alojamiento en Pensiones* y a tal fin describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben de ser asumidas y desarrolladas por las Entidades o Empresas que puedan ser adjudicatarias de los contratos en la modalidad de concierto de plazas de Pisos Supervisados para personas con enfermedad mental y en su caso de Plazas de Alojamiento en Pensiones que se deriven del presente Acuerdo Marco.

Con el presente Acuerdo Marco y los contratos que se adjudiquen derivados del mismo, se pretende lograr una bolsa o conjunto de plazas de Pisos Supervisados y también de Plazas de Alojamiento en Pensiones que permita asegurar la atención a los usuarios con enfermedad mental que actualmente están atendidos en este tipo de centros y recursos, a propuesta de los Servicios de Salud Mental (en adelante SSM) de referencia así como de nuevos usuarios que lo necesiten en el futuro previa derivación de los citados SSM de las distintas zonas. El objetivo mínimo con el Acuerdo Marco es mantener las plazas concertadas actualmente en Pisos supervisados o en plazas de alojamiento en pensiones, y en su caso poder ampliar plazas tanto de Pisos Supervisados como Plazas de Alojamiento en Pensiones, si la disponibilidad presupuestaria lo permite y teniendo en cuenta las demandas y listas de espera existentes en las distintas zonas.

Las plazas de Pisos Supervisados y también de Plazas de Alojamiento en Pensiones incluidas en el presente Acuerdo Marco una vez formalizado y en los contratos modalidad concierto que de él se deriven, quedarán integradas dentro de la *Red Pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera* dependiente de la Dirección

General de Atención a Personas con Discapacidad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

Los Pisos Supervisados y 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 que vienen a complementar a la Residencias y 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.

Toda la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental y los centros y recursos que la conforman e integran, se organizan y funcionan de acuerdo a un criterio de territorialización. El principio de territorialización es un elemento esencial de la organización y funcionamiento de la Red y un instrumento esencial para asegurar la coordinación con los SSM de la zona en la que viven los usuarios y para facilitar además una intervención con el usuario en su propio entorno social y familiar para facilitar la mejora de su integración. Por ello, toda la Red esta territorializada y zonificada para asegurar una atención coordinada con los servicios de salud mental más cercanos al entorno vital de los usuarios con los que trabajan para su integración y participación comunitaria normalizada.

Todos los centros y recursos de la Red se han ido desarrollando para ir cubriendo todo el territorio de la Comunidad buscando la mayor cercanía posible al entorno de los usuarios para facilitar su mantenimiento e integración y para facilitar la imprescindible coordinación con los SSM de la zona responsables del caso, así como la coordinación con servicios sociales generales y otros recursos sociocomunitarios

Por ello y a fin de asegurar y preservar este principio esencial de territorialización como eje para la organización y funcionamiento de los Centros de la Red y entre ellos de los Pisos Supervisados y las Plazas de Alojamiento en Pensiones, se tendrá en cuenta este elemento de territorialización en la adjudicación de las plazas de Pisos o de alojamiento en Pensiones que los licitadores ofrezcan de modo que se asegure una adecuada distribución territorial de las mismas para promover un atención residencial cercana al entorno de los usuarios y su mayor integración comunitaria.

Este Acuerdo Marco se organiza en 2 Lotes:

- LOTE 1: Plazas en Pisos Supervisados
- LOTE 2: Plazas de Alojamiento en Pensiones

CLÁUSULA 2ª.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO: OBJETIVOS DE LOS PISOS SUPERVISADOS (LOTE 1) Y DE LAS PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES (LOTE 2), CARACTERÍSTICAS Y OFERTAS DE LAS PLAZAS

2.1. DEFINICION Y OBJETIVOS DE LOS PISOS SUPERVISADOS (LOTE 1)

Los Pisos Supervisados 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 normalizados ubicados en el entorno social en los que podrán residir y convivir varias personas con enfermedad mental grave y duradera.

Con los Pisos Supervisados se pretende ofrecer una alternativa estable y normalizada de alojamiento que ofrece 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 que ocupan plaza en cada piso supervisado tanto en el funcionamiento doméstico y en la convivencia dentro del piso, como en la adaptación e integración en el entorno comunitario.

Los principales **objetivos generales** que guiarán su funcionamiento son los siguientes:

- 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 usuarios con enfermedad mental atendidos en los pisos, se organizará y desarrollará desde el equipo de personal de supervisión y apoyo específico establecido en el presente pliego. Cada Piso supervisado funcionará como una alternativa de alojamiento que facilite el proceso de integración y normalización de los usuarios. Los Pisos Supervisados incluidos en el presente Acuerdo Marco, se organizarán y funcionarán en estrecha coordinación y complementariedad con las Residencias de referencia para las distintas zonas donde se ubiquen los Pisos, dependientes de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, en el marco de la citada Red Pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera.

Como señalábamos los Pisos Supervisados se conciben con un tipo de recurso de atención residencial comunitario, abierto y flexible y con un ambiente lo más parecido a un hogar familiar y lo más normalizado posible, organizado en pisos normales insertos en el entorno social en los que podrán residir y convivir varias personas con enfermedades mentales graves y duraderas.

Para ofrecer una atención individualizada a las distintas necesidades de cada usuario que promueva la máxima autonomía e integración es necesario que el tamaño y capacidad de estos Pisos no sea demasiado grande para poder trabajar desde esos parámetros de individualización, cercanía, flexibilidad e integración comunitaria. De ahí que en el diseño de estos Pisos Supervisados se haya establecido que su capacidad este en el entorno de las 4 plazas por cada piso, y sobre estos parámetros se establece que **cada Piso Supervisado podrá tener entre un mínimo de 2 plazas y en su caso un máximo de 8 plazas.**

2.2. DEFINICION Y OBJETIVOS DE LAS PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES (LOTE 2)

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 SSM.

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, con dificultades para convivir con otras personas, a los que al ofrecerles la cobertura de sus necesidades básicas y de alojamiento mediante plazas en pensiones junto con supervisión, apoyo, y seguimiento por parte de los SSM y otros Centros de la *Red Pública 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 socio comunitaria.

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 asegurar su adherencia al mismo y procurar espacios de rehabilitación psicosocial e integración socio comunitaria.

2.3. CARACTERÍSTICAS Y OFERTA DE PLAZAS

El Servicio se prestará en las plazas que a tal fin aporten las Empresas o Entidades que resulten adjudicatarias del Acuerdo Marco y de los contrato que de él se deriven, y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a partir de la fecha de la formalización de los contratos que se deriven del presente Acuerdo marco, de las plazas de atención en Pisos Supervisados, o en su caso Plazas de Alojamiento en Pensiones que hayan sido adjudicadas y que se asignaran por criterios de sectorización en relación con los SSM de cada zona, quien procederá a la derivación de los usuarios y/o a la ocupación, de las mismas a los usuarios que les corresponda.

Los Pisos Supervisados en que se ofertan las plazas serán específicas para personas con enfermedad mental y deberán estar ubicadas dentro del territorio de la Comunidad de Madrid. Se tendrá en cuenta el criterio de territorialización arriba reseñado a efectos de la adjudicación de las plazas para asegurar su adecuada distribución territorial y la necesaria coordinación con los SSM de cada zona

Las entidades podrán ofertar para el presente Acuerdo Marco, las plazas de Pisos supervisados que estimen oportunas siempre que se ubiquen en *Pisos Supervisados para personas con enfermedad mental* que cuenten con la autorización administrativa en el sector de personas con discapacidad (por enfermedad mental), en la tipología de Centros Residenciales (subtipo: Pisos Tutelados) de acuerdo a la *Orden 613/1990, de la de Noviembre, de la Consejería de Integración Social por la que se desarrolla el Decreto 6/1990, de 26 de Enero, creador del registro de entidades que desarrollan actividades en el campo de la acción social y servicios sociales en la Comunidad de Madrid.*

Las entidades ofrecerán en cada Piso supervisado un nº de plazas mínimo de 2 plazas y como máximo 8 plazas.

Por otra parte, en el caso de las **ofertas de plazas de alojamiento en Pensiones, las Entidades licitadoras deberán contar con un servicio de acción social en el que se integre la prestación de alojamiento en Pensiones junto con el apoyo social y supervisión.** Para ello, se deberá haber efectuado la comunicación previa de un Servicio de Acción Social el sector de personas con discapacidad (por enfermedad mental), en la tipología de **Servicio de Convivencia Familiar y Social**, de acuerdo a la *Orden 613/1990, de la de Noviembre, de la Consejería de Integración Social por la que se desarrolla el*

Decreto 6/ 1990, de 26 de Enero, creador del registro de entidades que desarrollan actividades en el campo de la acción social y servicios sociales en la Comunidad de Madrid.

Las entidades licitadoras podrán ofrecer plazas de alojamiento en Pensiones u Hostales legalmente establecidas con las que en cada caso lleguen a acuerdos para el pago de las habitaciones y servicios que se utilicen en cada Pensión u Hostal. Para su organización la entidad adjudicataria que oferte plazas se encargará de buscar y llegar a un acuerdo o contrato con una o varias Pensiones u Hostales de huéspedes legalmente constituidas que ofrezcan unas condiciones de habitabilidad y servicios dignos y estén dispuestos a ofrecer un determinado número de plazas. **Las plazas de alojamiento en Pensiones se ubicarán en habitaciones individuales.**

Los licitadores deberán ofertar como mínimo 5 plazas de alojamiento en Pensiones.

CLÁUSULA 3ª.- PERFIL DE LA POBLACIÓN A ATENDER, PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN, Y COSTE DEL SERVICIO.

3.1. PERFIL GENERAL DE LA POBLACIÓN A ATENDER

El perfil general de los usuarios a ser atendidos en los Pisos Supervisados (Lote 1) que se adjudiquen en los contratos derivados del presente Acuerdo Marco, 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. En cada piso convivirán preferentemente personas del mismo sexo, aunque si se estima pertinente y adecuados se podrán organizar pisos en los que convivan usuarios de distintos sexos en razón de las características de los usuarios y las relaciones de convivencia.
- 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 que se establezca desde la Red Pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera. En la medida de lo posible, los usuarios pasarán por la Residencia de referencia de la zona para facilitar su proceso de preparación para su acceso a los Pisos.
- 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 o por estar en situación de riesgo de exclusión social y/o marginación sin hogar.
- Disponer de un recurso económico mínimo que les permitan asumir los gastos de manutención y funcionamiento cotidiano que supone la estancia en los pisos.

El perfil general de los usuarios a ser atendidos en las Plazas Supervisadas de Alojamiento en Pensiones (Lote 2) que se adjudiquen en los contratos derivados del presente Acuerdo Marco, tendrá en cuenta los siguientes criterios generales:

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, pero dado su perfil y su nivel de funcionamiento 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.

Los SSM de referencia en coordinación y acuerdo con el equipo encargado de la supervisión de las distintas Plazas de Alojamiento en Pensiones tendrán en cuenta todas estas características de un modo flexible, conjugando a la hora de valorar los posibles candidatos a utilizar una plaza supervisada de alojamiento en una Pensión para decidir su derivación, teniendo como base el perfil arriba indicado, lo articularán y operativizarán a fin de ajustarse

a las características de los potenciales usuarios y asegurar la utilización óptima de las plazas concertadas.

Este perfil general tanto de los pisos y en su caso de las plazas en pensiones, podrá ser adaptado o ajustado a las necesidades específicas que se planteen en el marco de la coordinación con los SSM de referencia, 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* dependiente de la Dirección General de Atención a personas con Discapacidad.

3.2. PROCESO DE ACCESO Y DERIVACIÓN A LOS PISOS SUPERVISADOS Y A LAS PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES.

Las entidades adjudicatarias deberá atender a los usuarios que sean derivados a las plazas de los pisos supervisados, o en su caso a las plazas supervisadas de alojamiento en pensiones, por los SSM de los distritos de referencia asignados a cada uno de ellos, 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 deberán presentar enfermedades mentales graves y duraderas (esquizofrenia, trastorno bipolar, otras psicosis, etc.) y tener dificultades en su funcionamiento psicosocial y necesidades de apoyo residencial. Todos los usuarios deberán estar siendo atendidos en un SSM de referencia, el cual a través de un informe que justifique la problemática de alojamiento y soporte residencial del usuario y la necesidad de una intervención específica de alojamiento y apoyo, propondrá su derivación a alguno de los pisos o bien a alguna de las plazas supervisadas de alojamiento en pensiones. Los usuarios que acudan a estos pisos supervisados o a estas plazas en pensiones seguirán siendo atendidos por su SSM en el marco de su programa de rehabilitación y continuidad de cuidados que es responsable de su atención, tratamiento psiquiátrico y seguimiento. Así mismo establecerán los mecanismos oportunos que garanticen la atención en crisis y la hospitalización si fuese necesario.

Los pisos supervisados trabajarán en estrecha coordinación y complementariedad con la residencia de referencia para la zona en las que estén situados los distintos Pisos. En esta línea como norma general y siempre que sea posible, los usuarios que puedan ser potenciales candidatos a ser atendidos en los pisos, pasarán si se ve necesario, por un proceso de selección y preparación en estrecha coordinación con la residencia de referencia de cada zona y de acuerdo a la coordinación con los Servicios de salud mental de cada zona que hayan derivado a los usuarios. Del mismo modo las plazas de alojamiento en pensiones trabajarán también en coordinación siempre que sea necesario con las residencias de referencia de la zona.

3.3. COSTE DEL SERVICIO

El Coste del Servicio se fijará en el importe en el que el contrato haya sido adjudicado por plaza ocupada y día.

Se entiende por plaza ocupada la asignada tras la propuesta de derivación del SSM a un usuario y ocupada por él, desde el momento en que se produce el inicio de la atención del mismo por el equipo profesional del recurso bien sea en plaza de piso supervisado (Lote 1) o bien en plaza de alojamiento en pensiones (Lote 2).

Se considera plaza ocupada, igualmente, aquella en el que el usuario adjudicatario de plaza se encuentre ausente de la plaza de piso supervisado (Lote 1) o bien en plaza de alojamiento en pensiones (Lote 2) por causas diversas justificadas, por periodos inferiores a siete días naturales hasta un máximo de 60 días anuales. En el caso de ausencias por vacaciones del usuario, se considerará como plaza ocupada las ausencias por vacaciones por periodos inferiores a siete días naturales, con un máximo de 30 días al año.

En los casos que un usuario requiera una hospitalización tanto por causa de su patología psiquiátrica o por otras enfermedades de duración inferior a 20 días laborables, se computarán como plaza ocupada.

En el lote 1 cuando un usuario, debido a sus dificultades de convivencia y funcionamiento y precise de una mayor necesidad de supervisión, se planifique su salida de la plaza de piso supervisado hacia una residencia de la propia Red Pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, este proceso se organizará de un modo progresivo y paulatino durante un plazo máximo de 45 días y a tal fin en este proceso de transición de plaza de piso supervisado a residencia durante este tiempo se podrá seguir facturando en su caso como plaza ocupada en el Piso supervisado.

El coste del Servicio será del 75% del precio de adjudicación cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

La plaza ocupada por un usuario, en caso de hospitalización del mismo o recuperación de la salud en domicilio, prescrita por facultativo, por un periodo de tiempo superior a veinte días, o la ocupada por un usuario en caso de ausencia o vacaciones por periodos mayores de siete días naturales.

De forma excepcional y debidamente motivada, en los pisos o plaza de pensiones, la entidad podrá proponer a la Consejería periodos mayores de ausencia, relacionados con el Plan personal de atención y apoyo al proyecto de vida de la persona interesada, o como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas, así como en los casos de usuarios que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación. En estos casos, deberá contarse con la aprobación expresa de la Consejería a la propuesta realizada.

Cuando un usuario haya salido de la plazas de piso supervisado hacia una plaza de residencia después de un proceso de transición progresivo y paulatino arriba explicado, se podrá mantener en reserva la plaza del usuario en el piso supervisado durante un plazo máximo de 45 días naturales desde el inicio de su estancia efectiva en la plaza de residencia a fin de asegurar su adecuada adaptación y prever la necesidad de posible vuelta al piso, y a tal efecto durante ese mes de adaptación del usuario se podrá en su caso facturar en reserva con el 75 % del precio de adjudicación la plaza que dicho usuario ocupaba en el Piso Supervisado.

El número máximo de días por usuario que darán derecho a este coste del 75% será de 60 al año, excepto por hospitalización o recuperación de la salud en domicilio, prescrita por facultativo, hasta el alta en la situación o en transiciones entre pisos supervisados y residencias y a la inversa en que se justifique la excepcionalidad de la situación que no estará sujeto a límite máximo alguno.

Corresponde a la Consejería la determinación de algunas interpretaciones o modificaciones de plazos, y coste del servicio en los supuestos de transición entre pisos supervisados y residencias y a la inversa, en situaciones muy excepcionales y debidamente justificada tal excepcionalidad.

La facturación se hará por todo el año, por todos los días naturales del año 365 días o en caso de año bisiesto por 366 días.

CLÁUSULA 4ª.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN LOS PISOS SUPERVISADOS Y EN LAS PLAZAS DE PENSIONES.

A continuación, se describen los servicios y/o áreas de actuación que se desarrollarán en los pisos supervisados y en las plazas supervisadas de alojamiento en pensiones objeto del presente Acuerdo Marco y que las empresas o entidades adjudicatarias de los Concursos que deriven del mismo, deberán asegurar e implementar.

4.1. PISOS SUPERVISADOS (LOTE 1)

- **Servicios básicos**

En cada piso supervisado, se ofrecerá el apoyo y supervisión necesarios para la cobertura de las necesidades básicas de alojamiento, apoyo en su caso a la manutención, 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. Se permite 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 (ausencia temporal de ingresos económicos, problemas temporales de salud o dificultad puntual grave en la autonomía doméstica, etc.) algún usuario no pudiera participar activamente y de un modo autónomo en la compra de alimentos, o en la elaboración y preparación de sus comidas, se le asegurará por la entidad gestora de cada piso 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 el Piso.

Desde el piso, como espacio normalizado de alojamiento, se puede trabajar con mayor sentido y relevancia, la recuperación de capacidades personales y sociales deterioradas por la enfermedad mental y la evolución de la misma. El piso supervisado se constituye 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 del piso supervisado. Los usuarios que pasan a vivir a un piso supervisado recibirán un sistema de apoyo y supervisión, organizado de un modo flexible y dinámico para ajustarse a las diferentes necesidades de cada usuario y del piso como unidad de convivencia cuya dinámica grupal interna varía y se modifica con el tiempo. Con esta fórmula de apoyo y supervisión se busca ayudar a cada usuario a adaptarse y funcionar en el marco del piso y en el entorno del modo más autónomo y normalizado, asumiendo y desempeñando los nuevos roles que llevan aparejados (compañero, vecino, etc.).

El apoyo se organizará de un modo flexible e individualizado sobre la base de un seguimiento continuado y de la disponibilidad adecuada de personal de supervisión para asegurar respuestas ágiles y rápidas a las necesidades que surgen en el piso como un todo y/o en cada usuario. Esta lógica de apoyo flexible es lo que hace posible que el piso supervisado, 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 y adaptada a las diferentes necesidades del piso, es lo que convierte a estos en el recurso específico de alojamiento y soporte. Para ello, la entidad adjudicataria deberá organizar y asegurar, en cada piso supervisado incluido en el presente Acuerdo Marco, 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 la entidad adjudicataria deberá organizar y asegurar un sistema de visitas de supervisión a cada piso en función de la situación, momento y necesidades de los usuarios de cada piso y se organizarán cuantas actividades de entrenamiento, acompañamiento o apoyo personal y social sean necesarias con cada usuario residente en cada piso. La frecuencia e intensidad de la supervisión será variable y flexible de acuerdo a la necesidad de cada piso y a los problemas que puedan surgir en la conciencia o en la organización y funcionamiento del piso. Por ello en cada momento el grado e intensidad de la supervisión puede ir desde supervisión y visitas diarias al piso o una supervisión como mínimo de una vez a la semana.

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. En todo caso, aunque el piso este estable y la convivencia y funcionamiento sea adecuado al menos se hará una vista de supervisión y apoyo a la semana.

Siempre que sea preciso se volverá a intensificar la supervisión y el apoyo ante las problemáticas de convivencia, funcionamiento, crisis, etc. que puedan surgir o que se prevea que pueden aparecer.

En este apoyo y supervisión a los usuarios 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.

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 del *piso supervisado*, deberá desarrollar, como mínimo, las siguientes actividades:

- Establecer un plan de trabajo individualizado con cada persona que pase a residir en el piso, 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, acompañándoles si fuese necesario o aconsejable.
- Apoyar y supervisar el desarrollo de las actividades de la vida diaria y la convivencia entre los residentes a fin de asegurar el adecuado funcionamiento de dichas alternativas residenciales.
- Promover y apoyar la integración socio comunitaria de los residentes en el entorno social, facilitando y supervisando el contacto y utilización por parte de los residentes de los recursos recreativos, educativos, sociales existentes en la zona, de acuerdo al principio de normalización y dentro de los objetivos planteados en cada plan individualizado, colaborando y coordinándose con los servicios sociales o bien con los servicios de atención de salud primaria y especializada correspondientes.

- Promover y apoyar la organización de actividades de los residentes dentro y fuera del piso 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 del piso, 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 en un plazo de 3 meses desde el inicio de la ejecución del contrato que podrá ser requerido por la Consejería para su valoración.
- Los residentes podrán estar, o ser puestos, en contacto con alguno de los Centros de Rehabilitación Psicosocial, Centros de Día, etc., específicos de la Red de Atención social a personas con enfermedad mental. El equipo encargado de la supervisión de este Piso se coordinará y colaborará con los equipos de dichos centros y recursos.
- El personal de supervisión del piso deberán tener disponibilidad para participarán en las reuniones de coordinación con los SSM, Servicios Sociales u otros recursos, que se establezcan para el seguimiento de las alternativas residenciales, siguiendo en todo momento las directrices de los responsables técnicos de la Consejería

4.2. PLAZAS SUPERVISADAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES (LOTE 2)

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 (Se puede dispensar en el propio alojamiento o bien en cafeterías cercanas).

A cambio de estos servicios, la entidad gestora abonará a la Pensión u Hostal donde se ubiquen las plazas, 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 concierto objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas. Dicha entidad o empresa gestora deberá informar a requerimiento 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.

- Las entidades adjudicatarias se asegurarán y velarán 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 equipos 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 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 una de las plazas de Pensiones.

CLÁUSULA 5ª.- PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN

En relación a los servicios o principales áreas de actuación, arriba indicados, a desarrollar en los pisos supervisados y en las plazas supervisadas de Alojamiento en Pensiones, la empresa o entidad adjudicataria deberá organizar y desarrollar con cada usuario, un proceso de atención e intervención que se realizará de acuerdo a las indicaciones y especificaciones siguientes:

5.1. PROCESO DE ATENCIÓN Y SUPERVISIÓN EN LOS PISOS SUPERVISADOS (LOTE 1):

5.1.1. 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 se articulará habitualmente a través de las Comisiones de Rehabilitación del Área o Distrito sanitario de salud mental en las que se ubique el piso; o en su caso por otras fórmulas que se establezcan desde la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales. 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 en su caso con 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 de la Red existente en la zona y muy especialmente si fueran usuarios de la misma y siempre previo acuerdo con los SSM de referencia. En las Comisiones de Rehabilitación 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 elaborada 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 del piso contando para ello con el SSM de referencia y en su caso con la residencia de referencia de la zona.

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.

5.1.2. ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE CADA PISO SUPERVISADO

La organización y funcionamiento interno del piso supervisado debe asegurar que éste sea lo más parecido a un hogar familiar. Deben ser 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. 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. 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 a través de los contratos derivados del presente Acuerdo Marco, asumirá los gastos generales de la vivienda (comunidad, luz, agua, gas, teléfono, Wifi) además de ofrecer el apoyo y supervisión necesarios y si fuera necesario los gastos correspondientes a la manutención de los usuarios que no dispongan de ingresos.

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**

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

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

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

De todos modos, el equipo responsable de la supervisión del piso con el acuerdo del SSM correspondiente y previa consulta a 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 la expulsión definitiva de un usuario, ante aquellos comportamientos o circunstancias que puedan poner en riesgo el adecuado funcionamiento del piso o la convivencia y bienestar de los usuarios que en él vivan (incumplimiento sistemático de la normativa de funcionamiento interno acordada en el piso, graves conflictos de convivencia, agresiones físicas o verbales reiteradas a compañeros, vecinos o profesionales, destrozos en las instalaciones del Piso, etc.). En cada caso se valorarán ponderadamente por el equipo todas las circunstancias y se propondrán las medidas que se consideren necesarias.

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

El equipo de supervisión y apoyo de cada piso ayudará a cada usuario a avanzar en su proceso de rehabilitación, integración social y normalización. Se procurará que acudan regularmente a su SSM de referencia, así como a los recursos de rehabilitación psicosocial o laboral en los que estuvieran siendo atendidos. Se fomentará su relación normalizada con el entorno del barrio y su acceso y utilización de cuantos recursos sociales sean relevantes.

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

Con cada usuario que sea derivado y acceda a una de las plazas de piso supervisado 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 de supervisión del piso y al resto de usuarios que conviven en el piso, y en suma se favorecerá su progresiva acomodación y adaptación al piso supervisado.

Así mismo con cada usuario se realizará una evaluación de la situación y nivel de funcionamiento del usuario que permita conocer la situación y principales dificultades y establecer los objetivos de intervención durante su proceso de atención en el piso supervisado. El proceso inicial de evaluación que permita obtener la información fundamental para poder establecer los principales objetivos y el plan individualizado de atención, se realizará en el menor tiempo posible y en todo caso en un tiempo máximo de 45 días desde el primer contacto del usuario con el piso supervisado. En un plazo máximo de 15 días una vez finalizada la evaluación inicial se deberá elaborar y formular por escrito el Plan Individualizado de Atención residencial. En todo caso en un plazo máximo de 2 meses desde el primer contacto se deberá haber realizado el proceso inicial de evaluación y la elaboración y formulación por escrito del Plan Individualizado.

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 en la medida de lo posible con el usuario y en coordinación 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.

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

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 requiere por tanto la capacidad de adaptarse y ajustarse a los diferentes momentos y situaciones que ocurren en un piso. **Individualizado**, porque cada usuario tiene una especificidad única y requiere un apoyo ajustado a sus distintas problemáticas, posibilidades y circunstancias. **Continuado**, porque para asegurar a medio y largo plazo el buen funcionamiento del piso y su eficacia como recurso de apoyo residencial 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 del piso supervisado se organizará a través del equipo de personal de supervisión y apoyo incluido en el presente Pliego y contará 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 al piso se organizará así mismo siempre que sea posible también en coordinación con la Residencia dependiente de la citada Red, de referencia para esta zona, 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.

En todo caso aunque el piso este estable y la convivencia y funcionamiento sea adecuado al menos se hará una vista de supervisión y apoyo a la semana. De todos modos, en todo momento los usuarios dispondrán de la posibilidad de llamar a los monitores o educadores de referencia del piso supervisado para afrontar los problemas o dificultades que puedan surgir. Siempre que sea preciso se volverá a intensificar la supervisión y el apoyo ante las problemáticas de convivencia, funcionamiento, crisis, etc. que puedan surgir o que se prevea que pueden aparecer.

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

En estas actividades de apoyo y supervisión colaborarán y se complementarán el equipo de seguimiento y supervisión de cada piso supervisado, junto con el SSM así como en su caso con la residencia así como con otros centros o recursos existentes o de referencia para la zona dependiente de la a través de la citada Red Pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera. 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 podrá proponer 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.

5.2. PROCESO DE SUPERVISIÓN Y APOYO EN LAS PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES (LOTE 2)

5.2.1. 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 que tengan asignadas las distintas plazas de alojamiento en pensiones; o en su caso por otras fórmulas que se

establezcan desde la Consejería Familia, Juventud y Asuntos Sociales. 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 voluntariedad 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.

5.2.2. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

Con cada una de las personas que ocupe una plaza de alojamiento en Pensiones, se articulará y organizará un proceso de supervisión y seguimiento específico en función de 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, Servicios de médicos de atención primaria o especializada, etc.).
- Favorecer su proceso de rehabilitación e integración socio comunitaria.

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 psiquiátrico de cada 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 socio comunitarios que pudieran resultar relevantes.

Todos los usuarios de plazas en pensiones, en caso de que no lo estuvieran, podrán en coordinación con los SSM responsables de cada caso, ponerse en contacto con el Centro de Rehabilitación Psicosocial o el Centro de Día u otros recursos de la Red Pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera 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 coordinación con el SSM responsable del caso y con 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.

Las empresas o entidades adjudicatarias deberán asegurar que el personal encargado de la supervisión del piso supervisado o de las plazas de alojamiento en pensiones se participe y promueva la coordinación con todos aquellos servicios o recursos (SSM, Servicios Sociales Generales, otros centros específicos de la Red Pública de Atención social a personas con enfermedad mental, Recursos sociocomunitarios, etc.) que puedan estar implicados en la atención de los usuarios y resulten necesarios o relevantes para su atención residencial y

con el fin promover su rehabilitación e integración a fin de favorecer la adecuada continuidad de cuidados y un proceso integral de atención, rehabilitación e integración comunitaria. Para ello se seguirán en todo momento las directrices que se establezcan desde la Consejería a través de los responsables técnicos de la Red Pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera.

Se deberá participar activamente, en las reuniones de coordinación que se establezcan al 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 piso supervisado y/o a las plazas de alojamiento en pensiones, 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 pudieran 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 piso o las plazas) para favorecer el proceso de rehabilitación y la integración social normalizada de los usuarios, participando en las reuniones de las comisiones de coordinación establecidas o que se puedan establecer.

Por otro lado, se deberá contactar y establecer coordinaciones, así como, asesorar y apoyar a aquellos recursos sociales comunitarios (Centros sociales, Escuelas de Adultos, Asociaciones culturales, Polideportivos, etc.), en los que se puedan integrar los usuarios de cara a favorecer su rehabilitación e inserción social.

Así mismo y a instancia de los responsables técnicos de la Consejería, y en atención a su relevancia, participará en las labores de formación que sobre problemática psicosocial de este colectivo y sobre el proceso de atención residencial e integración comunitaria puedan impartirse para asociaciones existentes en la comunidad, profesionales de los servicios sociales generales, líderes y agentes comunitarios, etc. De otra parte, también se deberá colaborar con los otros recursos sociales específicos de la Consejería (a través de la *Red de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera*) que existan o se creen en la zona de referencia de cada piso supervisado o de las plazas en pensiones.

Asimismo, en el piso supervisado, en la medida de sus posibilidades, 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. A tal efecto deberán colaborar en la medida de lo posible, en las **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 en cada piso supervisado se organizará o se colaborará en al **menos 1 actividad anual 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 periodos de rotación de M.I.R. de psiquiatría y P.I.R. de psicología. Debiendo la entidad adjudicataria acatar las directrices e instrucciones que desde la Consejería en su caso se establezcan.

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

CLÁUSULA 7ª.- EXPEDIENTE INDIVIDUAL Y SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN

Cada usuario que sea atendido en plaza de piso supervisado o en plaza supervisada de Alojamiento en pensiones, deberá contar con un expediente individual que recoja, organice y registre 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 SSM 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 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 Atención, 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 piso, tanto respecto a la eficiencia y competencia del personal, como respecto a la adecuación y efectividad de las intervenciones y actividades que se realicen. Se 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 Pisos Supervisados que se hayan adjudicado o bien del conjunto de plazas de alojamiento en pensiones que se haya adjudicado, objeto del presente concierto, 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 pisos y del del conjunto de plazas de alojamiento en pensiones que se haya adjudicado que 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 dependerá laboralmente de las entidades adjudicatarias del contrato de servicios derivados del presente Acuerdo Marco, 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.

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 teniendo en cuenta como referencia las funciones que se reseñan más adelante.

Las entidades o empresas que resulten adjudicatarios de plazas de Pisos supervisados y/o de Plazas de alojamiento en pensiones, deberán contar para la ejecución del contrato, con personal técnico y de atención directa suficiente para la prestación del servicio, según el número de plazas contratadas. 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 de los usuarios y teniendo en cuenta como referencia las funciones que se reseñan más adelante. A

continuación, indicaremos el personal mínimo para la atención y supervisión de los Pisos Supervisados (Lote 1) y de las Plazas de alojamiento de Pensiones (Lote 2).

10.1. MEDIOS PERSONALES DEL EQUIPO TÉCNICO DE LOS PISOS SUPERVISADOS Y DE LAS PENSIONES

10.1.1. PISOS SUPERVISADOS (LOTE 1)

Medios personales del equipo técnico de los pisos supervisados

Los medios personales del equipo técnico que deberán aportar las entidades adjudicatarias para la adecuada prestación de los servicios y actividades a realizar en las plazas adjudicadas de piso supervisado será como mínimo el siguiente:

- **Psicólogo/a**

Se asegurará la presencia de al menos un profesional con la titulación de Licenciado universitario en Psicología o en su caso Grado universitario en Psicología con postgrado (master en rehabilitación psicosocial, master en Intervención psicológica, master en Psicología general sanitaria; master en intervención psicosocial u otros master universitarios equivalentes o de características similares).

Si una misma entidad resulta adjudicataria de varios Pisos deberá contar con un Psicólogo de apoyo que ejercerá funciones de atención psicosocial y apoyo a los usuarios de los pisos y también en su caso de coordinación de los distintos pisos que gestione cada entidad. Como mínimo habrá un Psicólogo a media jornada por cada 5 pisos o por cada 20 plazas que gestione cada entidad. Si se gestionan menos de 20 plazas se ajustará la ratio de Psicólogo de un modo proporcional al número de plazas contratadas con un mínimo de 5 horas semanales de Psicólogo por un piso de entre 2 y 5 plazas contratadas. Si se gestionan más de 20 plazas se irá incrementando proporcionalmente la ratio de Psicólogo hasta llegar a un psicólogo a tiempo completo si una entidad gestiona 40 plazas o 10 pisos. Y si se gestionan más de 40 plazas se ira incrementado y ajustando proporcionalmente la ratio de Psicólogo.

Sus funciones serán:

- Organización y coordinación del personal de supervisión de los Pisos.
- Coordinación y organización de los programas y actividades de apoyo en los Pisos.
- Planificación y ajuste de horarios de supervisión.
- Supervisión, evaluación y valoración de la atención en los Pisos.
- Facilitar y promover la formación continuada del personal.
- Organizar y mantener la colaboración y coordinación con los servicios de salud mental de referencia y con los servicios sociales generales de la zona.
- Organizar y mantener la coordinación con otros recursos destinados a persona con enfermedad mental crónicos dependientes de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (a través de la Red citada) existentes en la zona.

• **Monitores/educadores**

Cada uno de los Pisos supervisados (de entre 2 y 5 plazas) contará como mínimo con un monitor/educador de referencia al menos 20 horas semanales para la supervisión y apoyo de los usuarios. Si un piso supervisado cuenta con más de 5 plazas hasta el máximo de 8 plazas se contará como mínimo con un monitor/educador de referencia a jornada completa para asegurar la supervisión necesaria.

Esta figura de monitor contará 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.

Estos monitores/educadores con las funciones señaladas más adelante, desarrollaran su trabajo, a lo largo de todo el contrato, debiendo adaptar su horario a la variabilidad en la frecuencia e intensidad y poder ajustarse de un modo flexible a las necesidades de supervisión de cada piso y realizar las visitas de apoyo tanto en jornada de mañana como en su caso si resulta necesario en jornada de tarde.

Sus funciones serán:

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

10.1.2. PLAZAS DE ALOJAMIENTO EN PENSIONES (LOTE 2)

Medios personales del equipo técnico de las plazas de alojamiento en pensiones

- **Monitor/educador**

Las plazas de alojamiento en Pensiones contarán con la figura de monitor/educador para el desarrollo de las tareas y funciones de supervisión, acompañamiento y apoyo de los usuarios que residan en las mismas. Se contará como mínimo con un monitor/educador a jornada completa con presencia de lunes a viernes por cada 10 plazas de pensiones que se adjudiquen. Si a una entidad se le adjudican menos de 10 plazas esta deberá asegurar como mínimo una supervisión a las plazas de al menos 20 horas semanales a cargo de un monitor/educador. Si a una entidad se le adjudican más de 10 plazas de pensiones se contará con un monitor adicional en la parte proporcional de jornada en función del número total de plazas contratadas.

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.

- **Coordinador**

Para el desarrollo de las tareas de coordinación de este servicio de plazas de alojamiento en Pensiones, la entidad adjudicataria asignará a un técnico con titulación universitaria (preferentemente **trabajador social, o en su caso psicólogo o terapeuta ocupacional**) para el desarrollo de estas funciones de coordinación en el tiempo necesario en cada caso de acuerdo a lo siguiente: al menos 5 horas semanales de coordinador por cada 5 plazas de pensiones contratadas hasta 25 plazas. Si se contratan más de 25 plazas de alojamiento en pensiones este técnico encargado de la coordinación trabajará a jornada completa.

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.

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.

Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que preste el servicio en cada centro.

La entidad adjudicataria 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 y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social (TC2).

Se deberá contar con un sistema de control de presencia diario del personal, mediante registro escrito o sistema informático, en el que conste los trabajadores, su hora de entrada y salida y firma de cada uno de ellos en el caso de registro escrito. La entidad adjudicataria de cada centro contratado en el presente Acuerdo marco gestionará la grabación y conservación de esta información de control de presencia diario del personal de los Pisos Supervisados y de las Plazas de Pensiones.

10.2. 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 Pisos Supervisados (Lote 1) y/o de las Plazas de Alojamiento en Pensiones (Lote 2) 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 los pisos y/o plazas en pensiones, 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. 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 este tipo de recursos.

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 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 piso y/o el conjunto de plazas de pensiones deberá contar con los protocolos y registros correspondientes, en su caso, que se detallan a continuación:

- **Protocolo de Acogida e integración.** Deberá existir un protocolo de acogida tanto de la persona usuaria, que incluirá la recepción, presentación, visita a las distintas estancias del piso, información sobre las actividades y el funcionamiento del piso o sobre el servicio de pensiones.
- **Protocolo de valoración inicial y elaboración de los Planes individualizados de Rehabilitación de los Pisos Supervisados y Plazas de alojamiento en pensiones.** 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.**
- **Protocolo de 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, ausencias no justificadas** de las personas usuarias que incluirá cuestiones relativas a fuga.
- **Prevención, gestión y actuaciones ante situaciones de crisis y abordaje de conductas disruptivas.**

- **Gestión del proceso de salida del Piso Supervisado y/o de la plaza de Pensión** 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 disponer de un registro de incidencias.

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 PISOS SUPERVISADOS Y/O LAS PLAZAS DE PENSIONES

La entidad o empresa adjudicataria de contratos de servicios derivados del presente Acuerdo Marco se concretará en la puesta a disposición de la Consejería, en las fechas consignadas en el documento de formalización contractual, del número de plazas que se le hayan adjudicado en el contrato derivado del Acuerdo Marco.

Los pisos supervisados ofertados al Acuerdo Marco cumplirán con la normativa vigente, deberán contar con espacios físicos e instalaciones adecuados a la normativa vigente en materia de Servicios Sociales. La organización de los espacios asegurará el adecuado confort de los usuarios y el respeto a su intimidad y dignidad.

Las entidades deberán aportar los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio. Como mínimo deberán aportar o disponer de los siguientes:

12.1. MEDIOS MATERIALES

12.1.1. PISOS SUPERVISADOS

Los **Pisos Supervisados** en que se oferten las plazas serán aportados por los adjudicatarios quedando obligados a poner a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, al inicio de la ejecución del contrato, el número de plazas que se le hayan adjudicado.

Estas plazas deberán encontrarse en pisos supervisados, que deberán reunir las siguientes condiciones y medios materiales:

Los Pisos supervisados, se ubicarán en unas viviendas normalizadas con una superficie de en torno a 80/90 m² para pisos estándar de 4 plazas, que cuenten cada uno con cocina, salón, baño y en torno a 3 habitaciones (preferentemente 2 habitaciones individuales y 1 habitación doble) y con la infraestructura, equipamiento y mobiliario necesario para asegurar su adecuado funcionamiento y el confort de los usuarios. En el caso de que el Piso Supervisado cuente con más de 4 plazas y hasta el máximo de 8 plazas por cada piso, los inmuebles deberán disponer de habitaciones suficientes bien individuales o en su caso dobles, cuartos de baño (al menos uno por cada 4 usuarios) y espacios comunes que resulten suficientes para asegurar las condiciones de confort y privacidad necesarias para que se den condiciones adecuadas de convivencia. De todos modos, se señala que lo anterior es una mera referencia indicativa por cuanto todos los pisos deberán cumplir con los requisitos materiales y funcionales preceptivos para la necesaria autorización administrativa del centro tal como se exige en la cláusula de Habilitación en el Pliego de Cláusulas Administrativo particulares del presente Acuerdo Marco en su Lote 1 de Pisos supervisados.

Los pisos se ubicarán preferentemente en zonas accesibles tanto de los distintos distritos de la ciudad de Madrid como en distintos municipios del resto de la Comunidad de Madrid. Deberán contar con la infraestructura, equipamiento y mobiliario necesario para asegurar su adecuado funcionamiento y el confort de los usuarios.

El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo, así como el menaje, que deberá ser aportado por el adjudicatario y mantenerlo y renovarlo con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas.

Deberá contar con red wifi en los espacios del piso permitiendo el uso por los usuarios/as pudiendo tener mecanismos que restrinjan el acceso en caso de ser necesario.

El monitor/educador encargado de la supervisión de cada uno de los pisos y el psicólogo de apoyo deberán contar cada uno de ellos con 1 teléfono móvil (contara como características básicas las siguientes: pantalla táctil (6"+), un procesador 4-6 GB de RAM, memoria interna de 128 GB o más, y cámaras (trasera y frontal), Sistema Operativo (Android/iOS)

con conectividad 4G/5G y WiFi, además de puerto USB-C) y con 1 ordenador portátil (con las siguientes características básicas: memoria RAM 16 GB, Disco duro HDD, conectividad a internet, wifi, ethernet, bluetooth, Sistema operativo Windows 11 y contara con el paquete ofimático Office con al menos Procesador de texto (Word), hoja de cálculo (Excel), presentaciones (PowerPoint), correo electrónico (Outlook), base de datos (Access) y notas (OneNote).

La entidad como titular del piso supervisado se hará cargo de todos los gastos necesarios para el mantenimiento y conservación de cada piso supervisado y sus instalaciones incluido renovación del mobiliario y equipamiento necesario para el buen funcionamiento del piso. Asimismo, la entidad se hará cargo de la adquisición de los materiales necesarios para el desarrollo de las tareas y actividades y programas a desarrollar en cada piso supervisado.

12.1.2. PLAZAS EN PENSIONES

Las **Plazas supervisadas en Pensiones** se organizarán a través de contratar a cargo de la entidad adjudicataria en varias Pensiones u Hostales de Huéspedes, del número de plazas que hayan ofertado y les sean adjudicadas. Las Pensiones u Hostales se situarán en zonas céntricas de la Ciudad de Madrid preferentemente o en su caso en algunos de los principales municipios de la Comunidad de Madrid. Las plazas ofertadas por cada entidad en Pensiones estarán en habitaciones preferentemente individuales.

Se evitará una concentración de plazas en la misma Pensión u Hostal, y a tal fin se buscará que las plazas estén distribuidas entre varias Pensiones u Hostales.

Todos los gastos relativos a la contratación y mantenimiento de estas plazas, así como su supervisión correrán a cargo de la entidad adjudicataria del concierto de plazas que se derive el presente Acuerdo Marco.

Cada monitor/educador encargado de la supervisión de las plazas en pensiones deberá contar con 1 teléfono móvil y con 1 ordenador portátil, así como con 1 teléfono móvil y 1 ordenador portátil para el técnico responsable en cada entidad de la coordinación de las plazas en pensiones. Las características técnicas básicas tanto de cada teléfono móvil como de los ordenadores portátiles serán las siguientes: teléfono móvil (contara como características básicas las siguientes: pantalla táctil (6"+), un procesador 4-6 GB de RAM, memoria interna de 128 GB o más, y cámaras (trasera y frontal), Sistema Operativo (Android/iOS) con conectividad 4G/5G y WiFi, además de puerto USB-C); y ordenador portátil (con las siguientes características básicas: memoria RAM 16 GB, Disco duro HDD, conectividad a internet, wifi, ethernet, bluetooth, Sistema operativo Windows 11 y contara con el paquete ofimático Office con al menos Procesador de texto (Word), hoja de cálculo (Excel), presentaciones (PowerPoint), correo electrónico (Outlook), base de datos (Access) y notas (OneNote).

12.2. MANTENIMIENTO

La entidad como titular del centro se hará cargo de todos los gastos necesarios para el mantenimiento y conservación del Piso supervisado y sus instalaciones incluido renovación del mobiliario y equipamiento necesario para el buen funcionamiento del piso.

Se deberá articular un sistema de reparación inmediata de aquellas averías en el piso supervisado e instalaciones del recurso que perturben la prestación del servicio.

Se ha de adoptar las medidas necesarias para mantener las instalaciones en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene y mantenimiento.

En el supuesto de que, por razones justificadas planteadas por el adjudicatario o de interés público, no sea posible continuar prestando la atención al conjunto de usuarios en el piso ofertado, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación total o parcial de la actividad en otro piso supervisado cuyo titular sea la entidad adjudicataria. El nuevo piso deberá tener características equivalentes al sustituido, así como contar con la autorización administrativa necesaria para la misma tipología y, en su caso, subtipo de recurso, así como en el mismo sector de atención.

En caso de que el piso supervisado, de manera excepcional deba trasladar su actividad temporalmente a otro piso supervisado para la realización de obras que por su carácter o envergadura impidan la correcta atención de los usuarios en el piso, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación temporal de los usuarios en otro piso que cuente con autorización administrativa para el mismo sector y tipología de centro, por un periodo máximo de 6 meses y siempre que este periodo no supere la fecha de finalización del contrato basado o su prórroga en este Acuerdo Marco.

CLÁUSULA 13ª.- HORARIO

Los pisos supervisados y las plazas de alojamiento en pensiones objeto del presente Acuerdo Marco, funcionarán de modo continuado las 24 horas del día, todos los días del año.

Durante el periodo de vacaciones verano (que se organizarán preferentemente entre 1 de julio al 31 de agosto), será necesario realizar sustituciones solo en el caso de la figura de monitores/educadores, el resto del personal técnico como psicólogo o en su caso el coordinador de las plazas de alojamiento en Pensiones, organizarán sus 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 los pisos supervisados y las plazas de Pensiones durante todo su horario. Con carácter general la atención será presencial.

CLÁUSULA 14ª.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRESCRIPCIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO

Todas las exigencias y especificaciones respecto al cumplimiento por parte del adjudicatario, de lo dispuesto en Ley Orgánica de Protección de Datos 3/2018, de 5 de diciembre, sin perjuicio de la aplicación de la normativa europea (RGPD 2016/679, de 27 de abril), así como el resto de la normativa de desarrollo que resulte de aplicación durante toda la vida de éste y de sus prórrogas, **se incluyen en la cláusula 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.

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 GENERAL

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 aquel.

CLÁUSULA 17ª.- INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN. VISIBILIDAD

Dado el carácter de estos recursos y a fin de favorecer la normalización de los usuarios, no se colocarán carteles identificativos en los pisos supervisados ni tampoco en las plazas de alojamiento en Pensiones. Pero en toda la documentación que se genere sí que la entidad adjudicataria deberá indicar la vinculación de los pisos supervisados (Lote 1) y/o de las plazas supervisadas de alojamiento en pensiones (Lote 2) con la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales a través de los contratos derivados del presente Acuerdo Marco.

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 la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo a este contrato.

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 de los pisos supervisados y de las plazas de alojamiento en pensiones 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 piso supervisado y de las plazas de Pensiones, 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 los recursos y sus actividades, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería, así como reseñar de un modo claro, visible y específico la vinculación de los recursos 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 recursos mediante el presente contrato.

Las guías de evaluación y de los programas de atención residencial e intervención psicosocial, materiales audiovisuales, etc. que se realicen sobre los diferentes aspectos del proceso de atención psicosocial y soporte de los usuarios y demás fichas, materiales o documentos producidos en cada recurso incluidos 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 de plazas de los pisos supervisados (Lote 1) y de las plazas de alojamiento en pensiones (Lote 2) en el presente Acuerdo Marco está obligado 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 firma.

LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Firmado digitalmente por: ALEJANDRA SERRANO FERNÁNDEZ - ***6207**
Fecha: 2025.12.12 12:24

Fdo.: Alejandra Serrano Fernandez