

**Osona Acció Social**
Consorci d'Osona de Serveis Socials**Consell
Comarcal
d'Osona**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES I D'EXECUCIÓ PER LA PROVISIÓ DE SERVEI I GESTIÓ D'HABITATGES INCLUSIUS I SERVEI D'ALLOTJAMENTS D'URGÈNCIA MITJANÇANT GESTIÓ DELEGADA

Expedient núm.: X2022000374

CAPÍTOL I INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

Des del Consorci d'Osona de Serveis Socials fa temps que es treballa per donar resposta a les necessitats d'habitatge en situació d'urgència i alta vulnerabilitat a la comarca d'Osona.

Des de l'Àrea d'Acció Comunitària i Inclusió social s'ofereixen serveis i recursos d'acompanyament personalitzat i de caràcter habitacional de tipus temporal en situació d'urgència davant moments de greus dificultats econòmiques i situacions de crisi que aboquen les persones a una situació d'extrema vulnerabilitat, essent la manca de recursos bàsics i pèrdua de l'habitatge o la manca d'aquest, una de les situacions de més risc, abocant a moltes persones i famílies a viure al carrer, en albergs o en espais insalubres.

La situació d'extrema vulnerabilitat i risc de moltes famílies, joves i persones de la comarca en relació a la cobertura de les necessitats més bàsiques, l'habitatge, la necessitat d'una atenció immediata i integral i una gestió més eficient i eficaç dels recursos requereix d'una canvi l'organització i gestió dels recursos.

Una de les finalitats principals de l'Àrea d'Acció Comunitària i Inclusió Social és oferir una resposta immediata i, en la mesura de les possibilitats, un recurs habitacional temporal amb caràcter d'urgència a persones sense llar, així com garantir la seva subsistència i manutenció més bàsica.

Per la seva part, el Departament de Drets Socials, a través de la fitxa 48.1 del Contracte Programa impulsa i concedeix al Consorci d'Osona de Serveis Socials el Projecte d'Atenció a la persones sense llar, programa destinat a crear la xarxa d'atenció necessària per atendre a totes aquelles persones en situació d'extrema vulnerabilitat i amb risc immediat de pèrdua d'habitatge o de ja estar al carrer sense sostre (sensellarisme).

Aquest projecte planteja un treball integral des d'una perspectiva sistèmica amb una mirada ampliada i que parteix i es fonamenta en un acompanyament personalitzat i intensiu a través del treball en xarxa i amb disponibilitat de recurs habitacional i acompanyament socioeducatiu.

El projecte inclou tres punts principals:

- La prestació i gestió d'habitatges inclusius amb el manteniment i el suport personal per a 4 habitatges.
- El servei d'acompanyament i suport socioeducatiu en 2 pisos/habitatges.
- La gestió d'estades en situacions d'urgència o emergència.

**Osona Acció Social**
Consorci d'Osona de Serveis Socials**Consell
Comarcal
d'Osona**

A partir de la concessió de la Fitxa 48 en el contracte programa entre el Departament de Drets Socials i el Consorci d'Osona de Serveis Socials es crea la figura del Referent de Sensellarisme a la comarca, el/la qual serà l'encarregat/da de vetllar per la correcta aplicació del programa, gestionant els recursos corresponents, dotant-se dels recursos tècnics i professionals adequats i treballant per l'adient treball en xarxa entre les 4 ABS de la comarca.

CAPÍTOL II DISPOSICIONS GENERALS

Prescripció 1a. Objecte.

L'objecte d'aquest procediment és la prestació, gestió i manteniment dels diferents tipus de recursos habitacionals amb caràcter inclusiu necessaris per a la coberta de les necessitats existents actualment a la comarca d'Osona per a l'atenció de persones i famílies sense llar; l'acompanyament i suport socioeducatiu en aquells recursos concrets que així ho requereixin; i la provisió i gestió d'allotjaments per emergències i urgències davant situació d'extrema vulnerabilitat o situacions climàtiques adverses.

El procediment serà a través de la gestió delegada amb entitats acreditades pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

Aquest procediment està subjecte al Contracte programa vigent per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Drets Socials i el Consorci Osona de Serveis Socials en matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social.

L'objecte del contracte s'executarà sota la supervisió del Consorci d'Osona de Serveis Socials, qui assignarà el personal tècnic per a l'exercici de la coordinació i supervisió segons recursos i necessitats i resten en les condicions tècniques que figuren en aquest plec.

La gestió delegada d'aquest procediment garanteix una prestació eficaç i coordinada, no es divideix en lots i per tant haurà de ser prestat per una sola la prestadora dels serveis recollits.

El fet de compartir els recursos amb mirada territorial és per optimitzar la gestió, coordinació amb serveis comarcals i els diferents serveis que estan implicats en l'atenció domiciliaria entre els diferents equip. Totes les tasques descrites al plec es poden realitzar des de una mateixa empresa adjudicatària. Així es facilitaran les tasques de seguiment i control per part del Consorci d'Osona de Serveis Socials.

Prescripció 2a. Característiques dels Serveis.

Els serveis objecte del contracte es presenten per les seves especials característiques en els següents tres lots:

- LOT 1: Prestació, gestió i manteniment d'un total de 4 habitatges corresponents al Recursos Habitacionals d'Inclusió en diferents municipis de la comarca.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- LOT 2: Servei de suport i acompanyament socioeducatiu en 2 habitatges corresponents al Recursos Habitacionals d'Inclusió.
- LOT 3: Prestació i gestió d'estades d'emergència i urgència en hostals, hotels o pensions.

Prescripció 3a. Àmbit territorial

La prestació del servei, que és d'àmbit comarcal, es preveu realitzar-se preferiblement en diferents municipis de la comarca d'Osona i es caracteritza per oferir-los un recurs habitacional, d'estada temporal que anirà acompanyat d'un pla de treball socioeducatiu individual i/o familiar que es consensuarà i estarà supervisat pels referents dels serveis socials bàsics de la comarca d'Osona, o els responsables tècnics assignats del propi Consorci d'Osona de Serveis Socials.

CAPÍTOL III (SERVEI 1) PRESTACIÓ I GESTIÓ D'HABITATGES INCLUSIUS.

Prescripció 4a. Provisió, gestió i manteniment d'Habitatges Inclusius.

Definició del servei.

El Consorci d'Osona de Serveis Socials vol donar resposta a les necessitats d'habitatge en situació d'urgència i alta vulnerabilitat a la comarca d'Osona.

A partir del contracte programa amb el Departament de Drets Socials i amb l'adjudicació de la fitxa 48, s'estructura el programa per oferir serveis i recursos habitacionals de caràcter temporal en situació d'urgència davant moments de greus dificultats econòmiques i situacions de crisi que aboquen les persones a una situació d'extrema vulnerabilitat, essent la pèrdua de l'habitatge o la manca d'aquest, una de les situacions de més risc, abocant a moltes persones i famílies a viure al carrer, en albergs o en espais insalubres.

La situació de risc de moltes famílies, joves i persones de la comarca en relació a l'habitatge, la necessitat d'una atenció immediata i integral i una gestió més eficient i eficaç dels recursos requereix d'un canvi en l'organització i gestió dels recursos.

Una de les finalitats principals de l'Àrea és oferir una resposta immediata i, en la mesura de les possibilitats, un recurs habitacional temporal amb caràcter d'urgència a persones sense llar, així com garantir la seva subsistència.

Per això cal disposar d'un banc d'habitatges adequats a tal fi, incloent la gestió dels mateixos, el manteniment de tots ells i dotant-los d'un suport socioeducatiu pertinent i coherent amb els usuaris/es dels mateixos.

Objectius

- Poder disposar de 4 habitatges inclusius per als destinataris indicats amb la gestió i manteniments adequats.
- Adjudicar aquest servei a l'empresa guanyadora del concurs tot vetllant pel correcte funcionament segons el recollit en els plecs.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- Vetllar per l'excel·lència en la prestació del servei tot oferint un allotjament digne.
- Proporcionar la correcta atenció i acompanyament socioeducatiu a les persones destinatàries del servei.
- Garantir la seguretat i integritat de les persones sense recursos que han patit situacions de violència.
- Donar compliment al pla de treball pactat amb el seu referent social.
- Contribuir a l'estabilitat de la persona d'acollida i evitar un major deteriorament de les condicions de vida de les persones o famílies més fràgils o vulnerables.

Destinataris

Les persones dels habitatges d'estada temporal han de complir en alguna de les circumstàncies

següents:

- Persones i/o famílies residents a la comarca d'Osona, que manifestin una situació de risc d'exclusió social.
- Persones i/o famílies residents a la comarca d'Osona, per raons de llançament del seu habitatge, sempre que no tinguin cap més alternativa d'ésser allotjades.
- Persones i/o famílies residents a la comarca d'Osona per raons de catàstrofe del seu habitatge, sempre que no tinguin altres alternatives d'ésser allotjats.
- Joves entre 18 i 25 anys, extutelats/des i/o migrats sols sense referents familiars que no disposen d'habitatge ni recursos suficients per garantir les seves necessitats bàsiques
- Famílies monoparentals amb fills menors d'edat els quals estiguin incorrent en una situació de risc social greu segons els indicadors recollits en la Llei de drets i oportunitats en la infància i adolescència.
- Persones i/o famílies amb problemes de salut, salut mental i toxicomanies, que per raons del seu tractament necessitin d'una alternativa al seu allotjament habitual.

Tipologia d'habitatges

Els habitatges seran preferiblement compartits.

- 4 habitatges (pis o casa), amb un mínim de 3 habitacions, cuina i menjador i bany complet.
- Tenir un espai comú per a la realització d'activitats formatives i reunions de les persones usuàries dels pisos, així com magatzem.
- Cada habitatge haurà de donar cobertura a com a mínim a 4 persones i com a màxim a 8.
- Cada habitatge ha d'estar totalment equipat i moblat i amb el corresponent parament de cuina i de la llar, electrodomèstics i serveis.
- Cada habitatge ha de disposar de connexió wifi

Els habitatges seran de caràcter temporal i s'establirà un pla de treball per a cada persona conjuntament amb el SSB referents.

L'empresa adjudicatària de la prestació ha de garantir el funcionament i manteniment de tots les subministraments bàsics, i vetllar per l'adequació de mobiliari de la llar, utensilis, i cura i



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

arranjaments de desperfectes (sempre que aquests no siguin com a conseqüència de conductes inapropiades per les persones beneficiàries).

Els responsables del recurs d'habitatge han de facilitar les instruccions d'ús i funcionament dels subministraments bàsics, i facilitar els contactes pertinents en cas d'urgència i emergència.

Circuits d'accés

La Gestora de casos serà l'òrgan pertinent per decidir qui, com i quan pot entrar en un dels pisos pertanyents a aquest lot. Aquesta gestora està formada pel/la referent de Sensellarisme del COSS, la cap de l'Àrea d'Acció Comunitària i Inclusió Social, el referent del Departament, les educadores i/o tècnics/es dels diferents programes i recursos participants i el/la professional tècnic designat per l'empresa adjudicatària.

Pla de Treball.

El pla de treball de cada usuari que utilitzi el recurs serà acordat i pactat entre el SBAS d'origen i l'equip tècnic educatiu propi de l'empresa adjudicatària, sempre amb la supervisió del personal referent del COSS.

Com a mínim aquest haurà de recollir els objectius individuals i/o familiars, la temporalització, els recursos i tècnics disponibles que faran l'acompanyament i seguiment, i la metodologia d'avaluació per a cada cas.

Seguiment i baixa del recurs

El seguiment anirà a càrrec del personal de l'entitat contractant i aquest haurà de coordinar-se i informar amb la persona referent del COSS.

Un cop complerts els objectius establerts en el Pla de Treball o bé per qualsevol dels motius recollits en el punt dels circuits d'accés es procedirà a la baixa de l'usuari/a i a la derivació corresponent.



CAPÍTOL IV (SERVEI 2) SERVEI D'ACOMPANYAMENT I SUPORT SOCIOEDUCATIU.

Prescripció 5a. Desenvolupament del Servei d'Acompanyament i suport socioeducatiu.

Definició del servei

El Consorci d'Osona de Serveis Socials, a partir del contracte programa amb el Departament de Drets Socials i amb l'adjudicació de la fitxa 48, té com a un dels principals marcs de treball oferir els serveis i recursos habitacionals de caràcter temporal en situació d'urgència davant moments de greus dificultats econòmiques i situacions de crisi que aboquen les persones a una situació d'extrema vulnerabilitat, essent la pèrdua de l'habitatge o la manca d'aquest, una de les situacions de més risc, abocant a moltes persones i famílies a viure al carrer, en albergs o en espais insalubres.

Paral·lelament a la dotació material dels recursos, el servei d'acompanyament i suport socioeducatiu és un element clau per a poder aconseguir els objectius generals establerts. És per això que aquest lot comprèn únicament aquest servei amb especial atenció a la qualitat demanada a l'empresa que en surti adjudicada.

Objectius.

- Assegurar l'acompanyament socioeducatiu de tots/es els usuaris/es dels diferents recursos habitacionals inclosos en aquesta fitxa.
- Garantir la qualitat de l'atenció personal i professional per a tots els destinataris del servei.
- Vetllar per la seguretat i integritat de les persones sense recursos que han patit situacions de violència.
- Donar compliment al pla de treball pactat amb el seu referent social.
- Contribuir a l'estabilitat de la persona d'acollida i evitar un major deteriorament de les condicions de vida de les persones o famílies més fràgils o vulnerables
- Facilitar a les persones destinatàries l'accés als diferents recursos i professionals de la xarxa.
- Garantir una relació i convivència positiva entre els usuaris i la xarxa veïnal i de l'entorn social.
- Acompanyament en la sortida del recurs i supervisió posterior a la sortida de manera coordinada amb els serveis socials del territori fins a un any.

Destinataris.

Seràn tots/es aquells/es que han accedit a qualsevol dels recursos pertanyents al lot 1 o a d'altres semblants que estiguin sota la responsabilitat del COSS i pertanyents a la Fitxa 48 del conveni amb el Departament de Drets Socials.

Tipologia i Característiques del Servei.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

El servei d'acompanyament i suport socioeducatiu s'haurà de portar a terme pels i les professionals que l'empresa adjudicatària determini, amb el requisit imprescindible de la titulació del mateixos, requerint un graduat mínim en TIS (Mòdul de Grau Superior en Tècnic d'Integració Social).

La contractació mínima serà d'1 professional a jornada completa (o 2 a mitja jornada), amb tots els requeriments, drets i deures legalment establerts.

El personal contractat haurà de demostrar en el procés de selecció l'experiència prèvia, coneixement dels recursos atesos i de la xarxa en la qual treballarà, així com el bon ús dels programes TIC utilitzats. Al mateix temps, les competències de treball en equip, gestió de casos, elaboració d'informes de seguiment, autoorganització i emprenedoria, i d'altres anàlogues seran considerades positivament.

Circuits d'accés.

A partir de l'adjudicació del recurs habitacional per la gestora de casos, l'empresa adjudicatària d'aquest lot serà l'encarregada de proveir als i les usuaris del suport socioeducatiu pertinent. Aquest equip serà l'encarregat de fer tot el seguiment, tràmits, suport i feines pròpies d'aquesta tasca.

Tant la gestora com el propi COSS han d'estar informats permanentment de l'evolució de cada cas.

Pla de Treball.

El pla de treball de cada usuari que utilitzi el recurs serà acordat i pactat entre el SBAS d'origen i l'equip tècnic educatiu propi de l'empresa adjudicatària, sempre amb la supervisió del personal referent del COSS.

Com a mínim aquest haurà de recollir els objectius individuals i/o familiars, la temporalització, els recursos i tècnics disponibles que faran l'acompanyament i seguiment, i la metodologia d'avaluació per a cada cas.

Seguiment i baixa del recurs.

El seguiment anirà a càrrec del personal de l'entitat contractant i aquest haurà de coordinar-se i informar amb la persona referent del COSS.

Un cop complets els objectius establerts en el Pla de Treball o bé per qualsevol dels motius recollits en el punt dels circuits d'accés es procedirà a la baixa de l'usuari/a i a la derivació corresponent.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

CAPÍTOL V (SERVEI 3) GESTIÓ D'ESTADES D'EMERGÈNCIA I URGÈNCIA

Prescripció 6a. Provisió i gestió de les estades d'emergència i urgència.

Definició del servei.

Urgència: Quan es requereix de l'actuació immediata i sense dilació. Aportació de la mesura o proposta adequada per protegir a la persona víctima de la situació.

Emergència: esdeveniment greu que requereix d'una intervenció professional ràpida però no immediata.

Té per objecte la selecció d'una única empresa que s'encarregui dels tràmits d'intermediació en relació a la provisió d'establiments d'allotjament (hotels, hostals, pensions, apartaments) de la comarca d'Osona per cobrir les necessitats d'acolliment urgent o d'emergència de persones o famílies en risc d'exclusió social i vulnerabilitat amb les següents característiques:

- Dones víctimes de violència masclista, i llurs fills i filles si s'escau.
- Persones víctimes de tràfic d'éssers humans, i llurs fills i filles si s'escau.
- Persones immigrades, estrangeres i refugiades.
- Famílies amb menors en situació d'exclusió residencial o sense llar.
- Persones en situació d'exclusió residencial valorades des dels serveis socials com a vulnerables.
- Persones que requereixen especial atenció en les onades de fred o calor (situacions meteorològiques especials amb els corresponents avisos de l'administració competent).

Els serveis bàsics inclosos que hauran de prestar les proveïdores d'establiments d'allotjament seleccionades són l'allotjament o l'allotjament i l'alimentació.

L'empresa adjudicatària disposarà d'una central de reserves disponible tots els dies de l'any (365) les 24h per atendre i donar resposta a les sol·licituds d'allotjament i manutenció realitzades pels serveis i departaments detallats en el present contracte.

S'opta per un sistema de pagament de cost de gestió d'allotjament en hotels, hostals, pensions, apartaments o altres, en base al qual l'empresa adjudicatària del contracte es compromet a no cobrar comissions pels serveis contractats. La remuneració de l'empresa adjudicatària d'aquest contracte de gestió d'allotjament en hotels, pensions, o altres, es realitzarà aplicant el cost de gestió contractat sobre la facturació neta, descomptant les comissions deduïbles, els impostos i les taxes de qualsevol tipus. Es pagarà per preu unitari/dia i usuaris atesos per cada servei bàsic (allotjament, manutenció/alimentació).

Objectius.

- Assegurar la correcta atenció de totes aquelles persones amb necessitat urgent o d'emergència de la comarca.
- Vetllar per la bona i ràpida gestió de la situació i dels recursos disponibles.

**Osona Acció Social**
Consorci d'Osona de Serveis Socials**Consell
Comarcal
d'Osona**

- Proporcionar la correcta atenció i acompanyament a les persones destinatàries del servei.
- Contribuir a l'estabilitat de la persona acollida i evitar major deteriorament de les condicions de vida de les persones o famílies més fràgils o vulnerables.
- Oferir un allotjament temporal digne.
- Garantir la seguretat i integritat de les persones sense recursos que han patit situacions de violència.
- Donar compliment al pla de treball pactat amb el seu referent social.
- Contribuir a l'estabilitat de la persona d'acollida i evitar un major deteriorament de les condicions de vida de les persones o famílies més fràgils o vulnerables.

Destinataris

Es tracta de persones ateses als serveis derivants que, bé per causes imprevistes com les urgències i emergències socials, bé per situacions conjunturals o estructurals, no disposen en aquell moment d'allotjament ni d'ingressos econòmics per pagar-lo, ni de suport familiar o xarxa de coneguts que els puguin acollir per fer front a la situació. És aleshores quan, a criteri dels i de les professionals i dels serveis derivants, s'ofereix un allotjament amb caràcter temporal mentre la persona, amb el suport dels i de les professionals, cerca una alternativa que suposi una solució a més llarg termini.

Tipologia de recursos.

Els recursos han d'estar situats a la comarca d'Osona, amb l'objectiu que les persones ateses puguin desplaçar-se amb facilitat i mantenir els vincles amb persones i serveis.

S'haurà de garantir que els menors escolaritzats es mantinguin a una distància raonable, dins del mateix municipi, que els permeti donar continuïtat a l'escolarització al mateix centre educatiu. Per tant, no es podran realitzar canvis d'allotjaments diferents poblacions en aquests casos.

Cal respectar les peticions especials, com per exemple, quan és necessari allotjar a al municipi de residència per un tema de vinculació mèdica, o no realitzar canvis d'allotjament per motius de salut greus. Qualsevol canvi d'allotjament haurà d'estar sempre validat pel servei derivant corresponent.

Cal oferir allotjaments on no sigui necessari presentar documentació identificativa per part de la persona usuària, en el cas que no en disposi en el moment d'entrada a l'allotjament.

Tots els establiments hauran de disposar de la llicència d'activitat regulada vigent.

Els establiments hauran d'oferir el règim sol·licitat (NA, AE, MP, PC), amb menús equilibrats, variats i adaptats a les característiques i necessitats de les persones allotjades segons edat (per exemple, llet per nadons), situació mèdica (celíacs, etc.), respectant els seus valors ètics, creences religioses i altres factors de tipus cultural (per exemple menjar halal).

La pensió complerta (PC) inclourà sempre tres àpats (esmorzar, dinar i sopar) per a totes les persones allotjades derivades.

El tipus d'àpat i el seu cost corresponent serà diferent en nadons, menors i adults.

Els àpats es realitzaran dins del mateix establiment on s'allotja la persona o unitat familiar.

En el cas que el menjador o restaurant no estigui ubicat dins l'establiment, haurà d'estar ubicat dins d'un radi màxim de 100 metres. Només en casos en què això no sigui possible,

**Osona Acció Social**
Consorci d'Osona de Serveis Socials**Consell
Comarcal
d'Osona**

excepcionalment la distància del menjador o restaurant podrà ser superior als 100 m des del lloc de l'allotjament, amb el vistiplau del servei derivant.

Circuits d'accés.

L'accés als recursos compresos en aquest lot estarà marcat segon els circuits establerts pel Consorci d'Osona de Serveis Socials. L'adjudicatari s'haurà d'ajustar a aquests circuits de manera estricta. L'accés a aquest servei serà sempre acordat i pactat amb la Comissió gestora de l'Àrea de Sensellarisme.

El temps d'estada al servei serà el mínim imprescindible per tal de cobrir la situació d'urgència o emergència, amb un mínim de 3 i un màxim de 30 dies.

El Reglament de Règim Intern i els models d'acord d'estada i d'utilització del servei es lliuraran a l'adjudicatari en el moment de la formalització del contracte d'estada.

La finalització de l'estada es produirà per:

- Accés a un habitatge social
- Obtenció d'un habitatge en qualsevol altra modalitat (privat, compartit, masoveria urbana, acolliment ...)
- Abandonament
- Exclusió/incompliment
- Derivació a un altre recurs des del COSS o l'SBAS corresponent.

Pla de Treball.

El pla de treball de cada usuari que utilitzi el recurs serà acordat i pactat entre el SBAS d'origen i l'equip tècnic educatiu propi de l'empresa adjudicatària, sempre amb la supervisió del personal referent del COSS.

Com a mínim aquest haurà de recollir els objectius individuals i/o familiars, la temporalització, els recursos i tècnics disponibles que faran l'acompanyament i seguiment, i la metodologia d'avaluació per a cada cas.

Seguiment i baixa del recurs.

El seguiment anirà a càrrec del personal de l'entitat contractant i aquest haurà de coordinar-se i informar amb la persona referent del COSS.

Un cop complerts els objectius establerts en el Pla de Treball o bé per qualsevol dels motius recollits en el punt dels circuits d'accés es procedirà a la baixa de l'usuari/a i a la derivació corresponent.

Característiques especials.

Tenint en compte que aquest servei parteix d'un pressupost concret i d'una borsa d'hores pre-establerta, l'empresa adjudicatària és la responsable de la correcta gestió i administració d'aquestes. En qualsevol cas i un cop finalitzat l'any natural, serà d'obligat compliment la justificació via memòria de l'ús d'aquesta borsa. En cas de que el resultat sigui positiu i no s'hagin exhaurit les hores, nits i/o dietes contractades, l'empresa es compromet a transferir aquestes a l'any següent o bé a retornar l'import sobrant; en cap cas es podrà donar per perdut aquell no gastat i/o facturat.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

CAPÍTOL VI. ORGANITZACIÓ, SEGUIMENT I AVALUACIÓ

Prescripció 7a. Organització del serveis

Funcions del Consorci d'Osona de Serveis Socials

- a) Direcció del servei.
- b) Abonar les despeses que corresponguin a l'adjudicatari
- c) Seguiment de la qualitat del servei i el compliment del contracte.
- d) Tot allò que sigui necessari realitzar per la millora continua del servei.
- e) Valorar satisfacció de les persones usuàries.
- f) Valorar satisfacció dels professionals.
- g) Sol·licitar a l'empresa gestora la documentació que es determini per tal de poder planificar i controlar l'activitat assistencial i de funcionament del servei.
- h) Inspeccionar, seguir i avaluar els resultats de la intervenció i posar en coneixement de l'adjudicatari qualsevol deficiència que observi per a la seva esmena.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- a) Que el servei es realitza efectivament i d'acord amb establert pel Consorci d'Osona de Serveis Socials.
- b) L'adjudicatari aportarà el personal per a la realització de tots els treballs detallats, i serà també de la seva competència la cobertura de personal durant els dies festius, vacances i qualsevol altre contingència, de forma que quedin assegurats en tot moment la gestió i funcionament del Servei tots els dies de vigència del present contracte.
- c) Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- d) Comunicar les incidències i baixes dels usuaris.
- e) L'empresa lliurarà una memòria anual. També facilitarà a l'inici del contracte el RRI (Reglament de Règim Intern) el qual regula l'ús i funcionament de cada habitatge del Servei i les condicions en que les persones usuàries hi accedeixen; tots els usuaris/es han de conèixer aquesta normativa i han de signar el seu compromís de compliment.
- f) Haurà de garantir un estàndard mínim d'atenció de 3 hores diàries presencials de dilluns a divendres d'atenció a l' habitatge, per part d'un professional, més 5 hores setmanals per cobrir la disponibilitat horària dels professionals, per atendre imprevistos i urgències a qualsevol hora i dia de la setmana, inclosos els caps de setmana, i visites no programades de seguiment.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

g) Disposar dels habitatges i recursos tant materials com humans recollits ens els 3 lots; els recursos habitacionals hauran d'estar en el territori de la comarca d'Osona, podent ser de la seva titularitat o bé amb conveni/acord d'una altra entitat.

h) Adequar el mobiliari i la neteja dels pisos a les necessitats de les persones que hi resideixen.

A més, a nivell tècnic, l'empresa adjudicatària serà la responsable de la gestió i manteniment dels pisos i de les instal·lacions, amb especial atenció a:

- a) Es farà càrrec del cost dels subministraments (l'aigua tractada) la recollida pneumàtica, l'energia elèctrica, el gas, connexió a Internet, etc.) necessaris per a la realització dels serveis.
- b) Es farà càrrec de realitzar el manteniment correctiu i normatiu o obligatori de l'edifici interior, els elements constructius i les instal·lacions (sanejament, aigua, electricitat, telefonia, recollida pneumàtica, climatització i ventilació, telecomunicacions, alarmes, megafonia, vídeo porter electrònic), els aparells i altres elements propietat del Consorci d'Osona de Serveis Socials segons inventari, la realització, revisió i actualització del qual correspon a l'empresa adjudicatària, tenint-los en tot moment en perfecte estat de conservació i funcionament.
- c) Problemes estructurals i possibles patologies genèriques de la mateixa, o qualsevol altre incidència que impliqui un risc per usuaris, treballadors o vianants, hauran d'esser comunicats per l'adjudicatari al Consorci d'Osona de Serveis Socials.
- d) El manteniment correctiu comprèn la reparació d'avaries o resolució d'incidències que puguin donar-se a les instal·lacions i elements constructius a mantenir, qualsevol quina sigui la seva causa.

Prescripció 8a. Seguiment i documentació.

Des de l'inici de la prestació del servei, l'adjudicatari haurà de proporcionar i custodiar els documents següents:

- Reglament de règim intern
- Llibre de registre d'estades
- Registre d'incidències d'infraestructures
- Registre d'incidències derivat de les persones usuàries
- Registre de visites a persones usuàries
- Llibre de reclamacions i queixes
- Bústia de suggeriments



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- Complimentar l'aplicació informàtica "Cartera de Serveis Intranet d'Acció Social" facilitada pel Consorci d'Osona de Serveis Socials i/o d'altres sistemes d'avaluació o recollida de dades que determini el Consorci.
- Els informes, memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti el Consorci d'Osona de Serveis Socials.

Prescripció 9a. Descripció de les funcions dels professionals

Prestar atenció a través d'un equip professional assignat a cada un dels serveis objecte del contracte.

En el Servei 1: els tècnics adients per a poder garantir la gestió i manteniment dels recursos en qüestió. Com a mínim, hi ha d'haver un professional destinat a la gestió dels habitatges, control dels mateixos, registres documentals, contractes i plans de treball dels usuaris, i relació amb el COSS i les ABS derivants.

Un tècnic/a de manteniment dels mateixos recursos, amb els coneixements necessaris per a garantir el correcte estat i/o la capacitat per seleccionar l'empresa externa encarregada per fer-ho.

En el Servei 2: el servei d'acompanyament i suport socioeducatiu requereix un graduat/da mínim en TIS (Mòdul de Grau Superior en Tècnic d'Integració Social), qui serà l'encarregat/da de portar a terme l'acompanyament i suport socioeducatiu descrit.

En el Servei 3: un tècnic/a professional designat per l'empresa guanyadora que serà el responsable de la correcta gestió i ús de les estades contractades per urgències i emergències en els diferents recursos escollits.

A continuació es concreten a nivell general les funcions dels tècnics descrits anteriorment:

- a) Vetllar per la integritat i seguretat de tots els usuaris beneficiaris d'aquesta fitxa.
- b) Donar suport a la resta de l'equip, tant de l'empresa adjudicatària com del personal del COSS i a la resta de professionals de la xarxa.
- c) Assegurar la correcta aplicació dels protocols, circuits i plans de treball de tots i cadascun dels beneficiaris.
- d) Vetllar per la qualitat del servei, sent un model d'excel·lència, proximitat, rigor i coherència.
- e) Treballar en coordinació amb els serveis i recursos de la xarxa integral del territori per oferir una atenció i acompanyament integral en tot el seu procés de recuperació.
- f) Facilitar les gestions i comunicacions entre l'empresa adjudicatària i el Coordinador del programa en el COSS.
- g) Realitzar de manera efectiva totes les tasques encomandes pels responsables de l'empresa o bé del COSS que afectin de manera directa o indirecta als beneficiaris dels serveis descrits.

**Osona Acció Social**
Consorci d'Osona de Serveis Socials**Consell
Comarcal
d'Osona**

El COSS designarà la persona responsable del programa (Fitxa 48) com a interlocutor entre aquest i l'empresa. Els mecanismes de coordinació i treball transversal seran acordats entre ambdues parts previ a l'inici dels serveis.

Prescripció 10a. Recursos materials, humans i perfils professionals.

Per les característiques pròpies d'aquest Plec i atenent als 3 serveis oferts, els recursos materials i humans requeriran de:

- L'empresa adjudicatària ha de garantir la disponibilitat dels equipaments enumerats, de la seva conservació i manteniment i de proporcionar els professionals adients a cada lot, amb experiència en atenció de col·lectius vulnerables i coneixement dels recursos del territori.
- L'empresa adjudicatària ha de disposar de la capacitat financera suficient per a la gestió, pagament i cobertura de les necessitats bàsiques de tots els usuaris i beneficiaris d'aquests lots.
- L'empresa adjudicatària ha de comptar amb un responsable/s del servei amb perfil de tècnic/a social que serà l'encarregat/da de coordinar-se amb el COSS.
- L'empresa adjudicatària desenvoluparà la part de gestió del servei en les seves instal·lacions, i podrà disposar dels espais del Consorci previ avís als referents assignats pel mateix Consorci.

Prescripció 11a. Representació del COSS.

La representació en el servei públic, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones físiques i jurídiques, públiques o privades, com els mitjans de comunicació, correspon al Consorci d'Osona de Serveis Socials i es podran fer accions de forma conjunta si aquest organisme ho considera pertinent.

L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que el gestor s'atribueixi accions que no li són pròpies.

La titularitat de la documentació escrita o en qualsevol altre suport (electrònic, audiovisual,...) derivada de la relació amb les persones usuàries del servei, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, i que el proveïdor elabori en qualsevol fase del desenvolupament del projecte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir de la selecció per a la prestació del servei públic, correspon al Consorci d'Osona de Serveis Socials.

Tota la documentació haurà de reunir obligatòriament l'estructura, contingut i anagrama que els responsables del Consorci d'Osona de Serveis Socials estipulin, requisits que



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

igualment haurà d'acomplir la documentació elaborada pel gestor durant l'execució del servei.

El proveïdor només serà titular d'aquells documents d'ordre intern que generi exclusivament per al control i seguiment del seu personal en el desenvolupament del servei.

Prescripció 12a. Comissions de seguiment i avaluació.

Durant l'execució de la provisió de servei i gestió d'habitatges inclusius i allotjaments d'urgència es reuniran dues comissions, que seran les següents:

- Comissió per al seguiment de l'execució, que tindrà caràcter mixt, i estarà formada pel Coordinador de l'àrea de Sensellarisme del COSS i un tècnic/a de l'entitat proveïdora (amb capacitat de decisió), la qual es reunirà amb una periodicitat mensual amb l'objectiu de millorar el control, l'eficàcia i l'eficiència del servei, avaluant resultats i proposant millores. En aquesta reunió mensual també es farà la revisió de la facturació prèvia a l'entrada al registre del Consorci. Així mateix també podran participar els tècnics municipals delegats que es consideri pertinents de les quatre Àrees Bàsiques de Serveis Socials d'Osona.

Així mateix, com a resultat del seguiment del servei per part dels professionals del Consorci d'Osona de Serveis Socials, s'informarà i es proposaran mesures a aquests responsables de l'ens proveïdor per tal que puguin assumir els compromisos i perquè es puguin adequar les prestacions als requisits del servei.

Les funcions d'aquesta comissió seran:

- Revisar i establir criteris de treball i/o funcionals.
- Revisar les dades prèvia a la facturació.
- Controlar, en cas que el Consorci ho consideri oportú, les altes i baixes del servei, el pla de treball i les tasques a domicili.
- Garantir el compliment de les conductes de bones pràctiques per part dels professionals.
- Revisar qualsevol informació que el Consorci consideri oportú per un major control de la prestació.
- Comissió d'avaluació, que es reunirà anualment. Estarà formada pels membres següents:
 - President del Consorci d'Osona de Serveis Socials.
 - Direcció del Consorci d'Osona de Serveis Socials.
 - Coordinador/a de l'Àrea de Sensellarisme del Consorci d'Osona de Serveis



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

Socials.

- El/la responsable d'organització del servei per part de l'entitat proveïdora.
- Director o Gerent de l'entitat proveïdora.
- Cap o caps de Serveis Socials, en representació de les Àrees Bàsiques de Serveis Socials.

La funció principal i bàsica d'aquesta comissió serà controlar i avaluar el desenvolupament de la prestació dels serveis adjudicats pel que fa a incidències, qualitat, planificació, etcètera, i per preveure possibles modificacions.

En tot cas aquesta comissió es reunirà amb caràcter extraordinari quantes altres vegades s'estimi oportú a proposta de qualsevol de les parts.

CAPÍTOL VII. CONTROL DE QUALITAT.

Prescripció 13a. Control de qualitat.

Es realitzarà semestralment una revisió i avaluació del nivell de qualitat del servei prestat per la proveïdora i que identificarà cinc nivells de controls:

- Qualitat científicotècnica. S'entén per aquesta dimensió la competència del personal per utilitzar de manera idònia els més avançats coneixements i recursos al seu abast. Aquest aspecte ha de considerar-se tant en la vessant estricta d'habilitats tècniques com en la relació interpersonal establerta entre la persona usuària i el professional.
- Accessibilitat. Facilitat amb la que els recursos poden ser obtinguts de manera equitativa per la població, en relació amb les dificultats organitzatives (burocràtiques, de distància, d'horaris), econòmiques, culturals, etcètera.
- Satisfacció i acceptació. Grau amb que el servei prestat satisfà les expectatives de la persona usuària.
- Efectivitat. Grau en què una determinada actuació aconsegueix produir una millora en el nivell de benestar de les persones usuàries
- Eficiència. Grau en què s'aconsegueix obtenir el més alt nivell de qualitat possible amb els recursos determinats. Relaciona els resultats obtinguts amb els costos generats.

Aquesta avaluació de qualitat es realitzarà segons la proposta de l'entitat proveïdora presentada durant la fase de selecció, i posteriorment aprovada pel Consorci d'Osona de Serveis Socials.

Els indicadors mínims de qualitat que la proveïdora haurà d'aplicar seran (tots ells mensualment, excepte el relatiu a la formació continuada, que serà valorat amb caràcter semestral):



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- a) Anàlisi dels indicadors d'activitat i de qualitat. L'entitat proveïdora haurà de construir un quadre de comandament amb els indicadors clau que donin una visió completa de l'acompliment del servei.
- b) Anàlisi de la variació de les nòmines de les treballadores i les hores positives i negatives efectuades de forma mensual.
- c) Control, seguiment i anàlisi dels sistemes de control de presència: L'entitat proveïdora farà una anàlisi de la presència en els diversos domicilis en contrast amb la planificació i establirà els mecanismes per investigar els desviaments per sobre els marges establerts.
- d) Control i seguiment de plantilles: El model assistencial d'Osona, requereix una estabilització de les plantilles com a garantia de la qualitat del model assistencial sociosanitari que s'ofereix, per a garantir el compliment d'aquesta estabilització, s'analitzarà en la comissió:
 - o Altes i baixes de persones treballadores
 - o Canvis interns de personal (canvis en l'assignació de casos)
 - o Control de les condicions laborals: altes i baixes de les treballadores; tipologia dels contractes de les altes ; modificacions de contracte; retribucions; jornada laboral.
- e) Anàlisi de les queixes i reclamacions: L'entitat proveïdora analitzarà totes les queixes que es presentin i ho presentarà al Consorci d'Osona de Serveis Socials. L'anàlisi ha d'incorporar:
 - Tipologia de queixes
 - Classificació dels motius
 - Identificació de la zona/sector/personal
 - Recurrència de les queixes: mateix origen (persona que interposa la queixa) i mateix subjecte de queixa (persona contra la que s'interposa la queixa).
 - Respostes donades
 - Temporalització del procés: respecte dels terminis.
- f) Anàlisi del grau del compliment general del contracte:
 - o Les obligacions i els estàndards de qualitat tècnica de la prestació del servei reflectits en les condicions d'aquest document.
- g) Seguiment de la satisfacció de l'usuari: La valoració de la satisfacció de l'usuari haurà de discriminar per àmbits territorials (zones territorials), segments d'usuaris i modalitats de servei diferents.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- h) Control econòmic: analitzar i garantir l'estructura de costos vigent en tota la gestió delegada (directe i indirectes, estructurals i variables, benefici industrial, etc.) i control de facturació (control per tal de garantir que els serveis pagats pel Consorci d'Osona de Serveis Socials s'han prestat efectivament i amb la qualitat exigible).

L'adjudicatari traslladarà tota aquesta informació al Consorci d'Osona de Serveis Socials periòdicament i en la comissió de control de qualitat. Si es detecten incompliments d'obligacions, actuacions u omissions per part de l'entitat dels serveis pot ser objecte de sanció o penalització.

Prescripció 14a. Protecció de dades de caràcter personal

L'entitat proveïdora s'obliga al compliment de tot allò que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió de la provisió del servei.

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució del servei objecte d'aquest provisió i que correspon a l'Administració titular del servei responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a tercers fora de l'estricta àmbit de l'execució directa de la prestació del servei.

Prescripció 15a. Règim sancionador

L'entitat proveïdora estarà sotmesa al règim sancionador previst a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

Prescripció 16a. Extinció

Podrà tenir lloc l'extinció anticipada de la provisió com a conseqüència de l'incompliment de qualsevol de les seves clàusules, de mutu acord i per qualsevol de les causes previstes en la legislació vigent.

Prescripció 17a. Termini de vigència

L'establert en les bases reguladores.