



Consell Comarcal
del Segrià

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA
CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT
PER RAONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE QUATRE PLACES PER A LA
RESIDÈNCIA TEMPORAL PER A PERSONES ADULTES EN SITUACIÓ
D'EXCLUSIÓ SOCIAL – ATENCIÓ I ACOLLIDA D'URGÈNCIA**

Expedient 2008/2024



Índex de contingut

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
2.	DEFINICIÓ, DESTINATARIS, OBJECTIUS I FUNCIONS.....	3
2.1.	Definició.....	3
2.2.	Destinatari.....	3
2.3.	Objectius.....	4
2.4.	Funcions.....	4
3.	CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI.....	5
3.1.	Habitacions.....	5
3.2.	Neteja i higiene de les habitacions i espais comuns.....	6
3.3.	Provisió d'elements i estris personals.....	6
3.4.	Servei de bugaderia.....	6
3.5.	Servei de consigna.....	6
3.6.	Accessibilitat.....	7
3.7.	Horaris d'accés al servei.....	7
3.8.	Espais comuns.....	7
3.9.	Alimentació.....	8
3.10.	Acreditació i coordinació.....	8
4.	RECURSOS HUMANS.....	9
5.	CONTROL I INCIDÈNCIES AL SERVEI.....	13



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte són **quatre (4) places per al servei de residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social**. L'objectiu de les quatre places és el **servei d'Acolliment Residencial d'Urgència**, mitjançant un establiment social, i adreçat a persones sense llar, homes i dones majors de 18 anys, i excepcionalment menors acompanyats.

L'establiment està donat d'alta al Registre d'Entitats, Serveis i establiment social (RESES) amb número de registre S09627. Ha de disposar de 4 places fixes pel Consell Comarcal del Segrià.

2. DEFINICIÓ, DESTINATARIS, OBJECTIUS I FUNCIONS.

2.1. Definició

El servei d'acolliment residencial d'urgència, és una prestació garantida de la Cartera de Serveis Socials, la qual determina el conjunt de prestacions de serveis, econòmiques i tecnològiques de la Xarxa de Serveis Social d'Atenció Pública de Catalunya, d'acord amb la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

Aquest servei es prestarà en un establiment social adequat per donar cobertura a les necessitats bàsiques de les persones que es troben en situació de sense llar, entre les quals s'ofereix l'allotjament, els àpats diaris (esmorzar, dinar, berenar i sopar), servei de rober d'urgència, servei de consigna, espais d'ús comú com el menjador, biblioteca, sala de meditació, sala d'informàtica, sala d'infermeria, gimnàs... També es prestarà un seguiment i un acompanyament professional social amb les coordinacions respectives del seguiment de la persona.

2.2. Destinataris

Les persones seran derivades pel Consell Comarcal en situació de:

- Exclusió social, especialment persones sense sostre i persones sense llar.
- Exclusió residencial que requereix d'un suport social addicional per a recuperar-se i reiniciar un camí cap a la inclusió social.





Les persones derivades a l'allotjament han de ser totalment autònomes i que no requereixin d'un suport o seguiment sanitari per part dels professionals del centre.

2.3. Objectius

1. Prestar allotjament i cobertura de les necessitats bàsiques (serveis d'higiene, àpats, consigna, rober, acompanyament, esbarjo)
2. Garantir els principis d'atenció personalitzada i integral, arrelament de la persona a l'entorn, lliure elecció de la persona i continuïtat de l'atenció i la qualitat.
3. Disminuir, mitjançant l'accés de les persones al servei d'acolliment residencial d'urgència, els riscos de deteriorament personal que pot implicar viure en situació de sense llar.
4. Facilitar que les persones en situació sense llar tinguin els recursos adequats que ofereixin el marc necessari des d'on es facilitin passes endavant en el seu procés personal i d'inserció social.
5. Definir i promoure, conjuntament amb les persones usuàries i els referents dels SEBAS, la intervenció integral i personalitzada.

2.4. Funcions

- Oferir la infraestructura i el personal tècnic adequat (personal de gerència/direcció, professionals de l'àmbit socioeducatiu i personal subaltern i de serveis) per a l'acompliment dels objectius d'acolliment i d'atenció personalitzada i integral durant l'estada de les persones al recurs, tot garantint la qualitat del servei.
- Facilitar i col·laborar en la intervenció social que els Serveis Socials duen a terme amb les persones derivades a l'allotjament i l'actuació coordinada.
- Acollir les persones derivades pel Consell Comarcal, d'acord amb els mecanismes de derivació que s'estableixin.
- Realitzar l'acollida i seguiment socioeducatiu de les persones derivades pel Consell Comarcal, col·laborant en la implementació del pla d'intervenció vinculat a la continuïtat de l'allotjament, que es realitzarà per part dels/les professionals de l'àrea bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal.



- Disposar d'una relació de les persones allotjades i el número d'habitació assignat.
- Facilitar l'estada en espais comuns amb elements de confort i oci adequats a les necessitats dels usuaris, en els horaris diürns i nocturns que es determinin, tot respectant les indicacions dels/de les professionals en quant a excepcionalitats per motius, entre altres, de salut.
- Custodiar l'equipatge dels residents de manera segura i ordenada.
- Complir i fer complir el reglament de règim interior que regirà l'establiment.
- Informar diàriament, utilitzant els mecanismes que s'estableixin, de qualsevol incident o aspecte rellevant per a la intervenció social i educativa que es duu a terme des de l'àrea bàsica de Serveis Socials als efectes adients.
- Establir i acomplir els procediments, processos i protocols que siguin necessaris per al bon funcionament del servei i la coordinació amb el Consell Comarcal.

3. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI

3.1. Habitacions

L'allotjament s'efectuarà preferentment en habitacions individuals i dobles, tot i que podran ser allotjats també en espais comunitaris en cas de projectes específics.

Els llits seran individuals i/o lliteres. Les habitacions disposaran dels elements necessaris per poder-hi guardar les pertinences dels allotjats amb seguretat.

Quan li sigui requerit pels professionals dels serveis bàsics, l'allotjament s'efectuarà en habitacions individuals (en la mesura de les possibilitats / disponibilitat).

Les habitacions hauran d'estar ben il·luminades i disposar de ventilació suficient, així com de calefacció; la temperatura nocturna a l'hivern, no serà inferior als 18 graus en les habitacions i banys i la diürna no serà inferior als 20 graus en zones d'estada comú.

Les dones s'allotjaran en habitacions adequades per garantir una atenció integral.



3.2. Neteja i higiene de les habitacions i espais comuns

L'adjudicatari haurà de garantir les condicions de neteja i higiene de les habitacions mitjançant personal contractat a tal efecte.

Les persones usuàries allotjades podran participar de les tasques de neteja de llur habitació i dels espais comuns de forma voluntària i com a estratègia de recuperació d'hàbits bàsics.

3.3. Provisió d'elements i estris personals

L'establiment facilitarà roba neta de llit, tovalloles i estris d'higiene personal a cada persona allotjada, establint la periodicitat de recanvi dels mateixos en un temps no superior a una setmana en la roba de llit i tovalloles i diàriament els estris d'higiene personal (gel, maquinetes d'afaitar, compreses, etc...).

3.4. Servei de bugaderia

L'establiment prestarà un servei de bugaderia amb periodicitat setmanal a les persones derivades amb una estada temporal a l'allotjament superior a una setmana, ja sigui en serveis externs al propi establiment, en espais comuns supervisats per un professional o bé en un espai habilitat d'ús col·lectiu amb rentadores i assecadores.

3.5. Servei de consigna

L'allotjament haurà de tenir un espai destinat a consigna per a poder guardar amb ordre i seguretat els equipatges dels usuaris del servei. La consigna haurà de disposar d'un registre i garantir el retorn dels estris personals a cada persona. L'establiment prestarà el servei de consigna a les persones allotjades amb el protocol necessari per garantir-ne la seguretat.

A les habitacions, caldrà disposar d'armari d'ús personal tancat amb clau o amb sistemes de seguretat similars que garanteixin la protecció dels estris personals.





3.6. Accessibilitat

Caldrà que l'equipament garanteixi les condicions d'accessibilitat tant dels serveis comuns, accessos i habitacions del servei a la normativa vigent LLEI 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.

3.7. Horaris d'accés al servei

L'horari d'acolliment de les persones derivades pel Consell Comarcal pot ser qualsevol hora del dia o de la nit, tots els dies de l'any.

En horari diürn, les persones seran derivades des de serveis socials del Consell Comarcal i podran accedir a l'establiment entre les 10:00h i les 21:00h. Podran tenir l'assignació de l'habitació però excepte condicions especials (salut, etc.) no podran romandre a la mateixa fins a les 14:00 hores.

Quedaran estipulades per la normativa de règim intern les excepcions necessàries per atendre les situacions especialment vulnerables, com necessitat de descans diürn per malaltia o indisposició, entre altres.

A partir de les 21:00 s'entendrà que les admissions seran per urgència social i es podran realitzar a qualsevol hora de la nit amb prèvia autorització del Consell Comarcal. L'endemà al matí caldrà realitzar una valoració social del cas admès per via urgència social mitjançant la derivació i acompanyament, si s'escau, de l'esmentada persona als serveis socials.

3.8. Espais comuns

Els espais comuns hauran de tenir la grandària i disposaran dels elements de confort que garanteixen la comoditat dels residents: banys, butaques o cadires còmodes i suficients, taules, televisió...

També disposarà d'una biblioteca, espai de meditació, gimnàs, rober, infermeria, sala d'informàtica i menjador amb tot el material específic i necessari en cada una d'elles.



3.9. Alimentació

Serà de responsabilitat de l'adjudicatari complir la normativa tècnica i sanitària en l'elaboració i servei dels àpats i atendre els requeriments que puguin efectuar els serveis d'inspecció corresponents.

S'haurà de disposar d'un espai de menjador, amb el mobiliari pertinent (taules i cadires), on es servirà l'esmorzar, dinar, berenar i sopar per a totes les persones allotjades.

En cas que la persona allotjada sigui derivada d'urgència fora de l'horari d'atenció dels serveis de menjador, caldrà facilitar excepcionalment un refrigeri o una alimentació suficient i calenta que garanteixi la cobertura de la necessitat alimentària.

Els àpats s'hauran d'adaptar a les necessitats alimentàries de les persones usuàries (persones celíaques, diabètiques..) i hauran de garantir un primer plat, segon i postres equilibrat i saludable, apte per cada necessitat alimentària (vegetarians, diabètics i pràctica religiosa).

3.10. Acreditació i coordinació

3.10.1. Peticions del servei

Les persones a allotjar a càrrec del Consell Comarcal poden accedir a l'allotjament de les següents maneres:

- a) Situació ordinària: Els serveis bàsics acrediten a les persones usuàries amb un document tècnic de derivació.
- b) Situació d'urgència: en cas que hi hagi un acolliment urgent, els professionals del servei es coordinaran l'endemà amb el referent de sensellarisme del Consell Comarcal.

3.10.2. Comunicació d'incidents

Diàriament, a través del correu electrònic o telèfon, els responsables de l'allotjament informaran de les incidències ocorregudes al referent de sensellarisme del Consell Comarcal.



3.11. Relació amb les persones usuàries del servei

L'adjudicatari i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa, hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari/a com a base de la prestació del servei, realitzant les seves funcions de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

Les persones usuàries hauran de ser informades, verbalment i per escrit, de les característiques del servei així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa al referent de sensellarisme del Consell Comarcal.

Hi haurà a disposició de les persones usuàries una bústia de queixes i reclamacions.

4. RECURSOS HUMANS

L'establiment haurà de disposar del personal tècnic degudament capacitat per a l'exercici de les funcions directives, socioeducatives i d'administració i serveis que preveu el plec.

És obligatòria la presència a l'establiment de:

- Un director/a responsable
- Un/a professional per torn amb perfil adequat, per tal de cobrir les 24 h del dia, tots els dies de l'any
- Personal suficient per atendre les necessitats del servei en funció del nombre de persones allotjades.

Tot el personal haurà de tenir un perfil adequat i les habilitats interpersonals necessàries per a dur a terme la tasca encomanada:

- Capacitat de relacionar-se amb cortesia i respecte amb persones en risc d'exclusió social
- Capacitat de complir i fer complir el reglament de règim interior
- Capacitat d'organització per donar resposta a un augment no previst de persones allotjades en el servei.



- Capacitat de resoldre eficientment les urgències que es puguin produir i articular els mecanismes i protocols necessaris per al seu abordatge (activació de serveis de salut, cossos de seguretat, protecció de menors, etc.)

A l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatari/a haurà d'especificar les persones que executaran el servei.

L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos del personal, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'adjudicatari. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades pel Consell Comarcal i programades per l'adjudicatari.

L'adjudicatari serà l'únic responsable del personal adscrit al servei, complint en tot moment la legislació que regula les relacions laborals, la Seguretat Social, la prevenció de Riscos Laborals i també el conveni col·lectiu que correspongui.

El Consell Comarcal es reserva el dret a revisar en qualsevol moment, la documentació acreditativa del compliment per part de l'adjudicatari de les obligacions laborals, fiscals i socials.

El contractista i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent.

Tots els treballadors i voluntaris resten obligats a complir amb la legislació vigent sobre protecció de dades personals i mantenir el secret professional.

4.1. Equip professional, aspectes generals

La intervenció professional parteix d'una visió global de la persona i la no fragmentació de la intervenció socioeducativa. Per assolir el principi d'unitat en la intervenció cal que els professionals que intervenen assumeixin els objectius del pla de treball i mantinguin una comunicació constant i una acció unitària amb el professional referent de sensellarisme del Consell Comarcal.

4.2. Professionals adscrits



L'adjudicatari aportarà el personal necessari per a la realització del contracte, d'acord amb les condicions tècniques establertes en aquest plec, i amb plena responsabilitat per oferir una execució satisfactòria.

El personal haurà d'estar contractat a través del Conveni Col·lectiu d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc (TSF/2786/2017, de 27 d'octubre. Núm. 79002575012007) i seguir les categories professionals que s'estableixen.

Haurà de comptar amb un equip professional integrat com a mínim per:

- 1 Director/a. Grup A1 o A2: amb dedicació mínima de 30 hores setmanals de dilluns a divendres
- 1 Educador/a social o Tècnic d'integració social amb dedicació mínima de 30 hores setmanals de dilluns a divendres.
- Personal tècnic auxiliar, Grup D Administració i serveis, per l'atenció de recepció les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

S'establiran els torns corresponents al cobriment de baixes, vacances, etc.

Funcions del director/a:

Direcció general del servei amb les funcions pròpies de gestió i coordinació del servei, del personal, de la execució de la normativa de règim intern, del voluntariat, resolució de conflictes i garantia de compliment de la normativa marc que afecta aquesta tipologia de serveis.

A més a més haurà de realitzar les següents tasques en l'exercici de les funcions de coordinació:

1. Vetllar pel funcionament, planificació, direcció i supervisió de tots els serveis i activitats que ofereix el centre, de la seva organització interna, la coordinació, la realització, el control i avaluació de l'atenció que es doni a les persones usuàries.
2. Garantir l'atenció integral i de qualitat dels serveis.
3. Promoure la formació continuada de tot el personal que presta els serveis.
4. Garantir la fiabilitat de les dades i l'elaboració dels informes que sol·liciti el Consell Comarcal.



5. Gestió pressupostària i de recursos humans.
6. Coordinació tècnica amb la direcció de serveis socials i el referent de sensellarisme.
7. Redacció de la memòria anual.
8. Realització de compres i provisió del material per a l'execució del servei.
9. Mediació en la resolució de conflictes.

Funcions de l'educador o educadora social o personal tècnic d'integració social

1. Primera acollida de les persones derivades a l'allotjament.
2. Donar suport en la implementació del pla de treball dissenyat des dels serveis socials – sensellarisme.
3. Facilitar la informació de l'evolució de les situacions de les persones acollides al referent de sensellarisme.
4. Realitzar un informe de sortida o alta de cada persona que finalitzi el pla de treball, que contindrà les observacions del cas i l'evolució, accions socioeducatives realitzades, assoliment d'objectius, etc. I si es dona el cas, informe d'evolució i de seguiment a instància dels professionals referents en el decurs de la intervenció.

Funcions del personal auxiliar d'administració i serveis

1. Atenció de la recepció (telefònica i presencial) i assignació d'habitació.
2. Vetllar per la bona convivència de les persones que s'allotgen.
3. Realitzar vigilància tant diürna com nocturna de les zones comuns i habitacions.
4. Preparació i servei d'esmorzar a les persones usuàries del servei.
5. Supervisió de l'ordre i neteja de les instal·lacions.
6. Enviament d'incidències i llistats de persones usuàries del servei de manera diària.

4.3. Pla de formació

Cal disposar d'un pla de formació contínua adreçada als professionals adscrits al contracte.



Caldrà facilitar la formació tant interna com externa dels professionals per tal d'adquirir les competències i habilitats específiques per a la intervenció amb persones sense llar.

Es promourà la participació dels professionals en accions formatives externes a l'entitat que tinguin relació amb l'àmbit de l'exclusió social i el sensellarisme.

4.4. Voluntariat

El voluntariat no substituirà el rol de cap dels professionals tant tècnics com d'administració i serveis de neteja.

El contractista es compromet a subscriure l'assegurança corresponent que cobreixi l'activitat d'aquest voluntariat així com complir amb qualsevol requeriment que li exigeixi la legislació vigent.

5. CONTROL I INCIDÈNCIES AL SERVEI

L'adjudicatari haurà de complir amb les indicacions del contracte referent a la millora en infraestructura, neteja, manteniment i organització de l'allotjament de les persones derivades.

S'aplicaran les sancions contemplades en el present contracte.

5.1. Control de qualitat

L'adjudicatari haurà de complir totes les normatives legals aplicades als allotjaments d'acord amb la seva tipologia.

5.2. Enquesta de satisfacció de la persona usuària

L'adjudicatari recollirà la informació obtinguda de l'aplicació d'un qüestionari a les persones usuàries, que donarà lloc a un índex de qualitat dels controls de satisfacció de l'usuari.

5.3. Control d'incidències de la persona usuària al servei



Es recopila, tipifica i quantifica les incidències aparegudes durant la prestació dels serveis de cada persona derivada. Amb les corresponents conseqüències de tocs d'atenció i/o expulsió durant un temps establert amb les incidències greus.

Tipificació de les incidències.

La relació d'incidències més comuns tipificades en funció de la gravetat són:

Incidències greus:

- Incompliment de les indicacions dels professionals
- Faltes de respecte i/o insults als professionals dels serveis
- Faltes de respecte i/o insults als companys i/o voluntaris del servei
- Amenaces i/o agressions físiques als professionals i companys
- Consum de drogues i/o begudes alcohòliques dins les instal·lacions de la residència
- No fer un bon ús del mobiliari i el deteriorament d'aquest
- Tinença d'objectes peril·losos (navalles, armes, productes inflamables) a les instal·lacions del servei
- Furt dels objectes personals dels seus companys/es, del immobiliari i/o objectes de la residència

Incidències lleus:

- Incompliment de la normativa dels horaris de la residència
- Incompliment i faltes no justificades d'assistència dels àpats i de l' allotjament
- Desordre reiterat de l'habitació, la qual cosa implica la impossibilitat de la neteja
- Aldarulls més tard de les 23h de la nit que implica el no descans dels companys/es
- Entrar a les habitacions d'altres persones residents sense autorització

