



**Ajuntament
de Barcelona**

Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar

Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme

Institut Municipal de Serveis Socials

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DE LA CONTRACTACIÓ DE 40 PLACES D'ALLOTJAMENT TEMPORAL AL CENTRE RESIDENCIAL D'INSERCIÓ LA LLAVOR PER A DONES EN SITUACIÓ DE SENSELLARISME



ÍNDEX

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ	2
CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI.....	3
3.1 OBJECTIUS DEL SERVEI.....	3
CLÀUSULA 4. FUNCIONS DE L'ADJUDICATÀRIA	4
CLÀUSULA 5. CIRCUIT D'ACCÉS I SORTIDA	6
5.1 PERFIL DE LES PERSONES DESTINATÀRIES.....	6
5.1.1 CRITERIS GENERALS D'ACCÉS.....	6
5.2 PROCEDIMENT D'ACCÉS AL CRI LA LLAVOR	8
5.3 PROCÉS D'ESTADA	9
5.4. PROCÉS DE SORTIDA.....	9
5.5. PROCÉS DE DESVINCULACIÓ	10
CLÀUSULA 6. METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ.....	10
CLÀUSULA 7. EL TREBALL EN XARXA.....	14
CLÀUSULA 8. TREBALL COMUNITARI I VINCULACIÓ TERRITORIAL	14
CLÀUSULA 9. PARTICIPACIÓ EN LA DINÀMICA DEL SERVEI.....	15
CLÀUSULA 10. DOCUMENTACIÓ.....	16
CLÀUSULA 11. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA	17
CLÀUSULA 12. COORDINACIÓ	20
CLÀUSULA 13. SEGUIMENT I AVALUACIÓ	21
CLÀUSULA 14. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	21



CLÀUSULA 1.INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

L'Ajuntament de Barcelona i Sant Joan de Déu-Serveis Socials mantenen un acord per a la gestió de les places del Centre Residencial d'Inserció La Llabor des de l'any 2021 i forma part de xarxa de serveis que ofereix atenció a persones que es troben en situació de sensellarisme a ciutat de Barcelona.

A la ciutat de Barcelona, el model d'atenció a les persones en situació de sensellarisme ha anat evolucionant i els serveis d'atenció diürna i nocturna es troben en un procés de canvi de les metodologies d'atenció a les persones. Paral·lelament, s'han produït canvis normatius des de la Generalitat de Catalunya amb l'aprovació del "Marc d'Acció per a l'abordatge del sensellarisme a Catalunya 2022-2025" i el "Model català d'acompanyament a les persones sense llar".

El Centre Residencial d'Inserció La Llabor que depèn de l'entitat Sant Joan de Déu-Serveis Socials té **40 places d'allotjament temporal amb espais compartits**, adreçades a dones en situació de sensellarisme i d'exclusió residencial severa. El servei pretén oferir un espai d'allotjament temporal que faciliti la estabilització emocional, habitacional i econòmica de les dones promovent la seva autosuficiència i evitant processos d'institucionalització .

L'any 2021 es va posar en funcionament el Centre Residencial d'Inserció La Llabor partint d'un model d'atenció integral centrada en la persona incorporant la intervenció especialitzada que ha de permetre poder pal·liar i revertir processos d'exclusió que venen condicionats pel gènere i els factors interseccionals. Des del servei, s'ofereix la cobertura de les necessitats bàsiques derivades de l'allotjament, l'atenció socio-educativa, com a principal eina per al desenvolupament social, l'autonomia personal i l'afavoriment de la inclusió social.

Aquesta atenció es fa des de l'acompanyament dels processos de canvi de les persones i tenint en compte les seves voluntats, capacitats i potencialitats.

Els serveis que es prestin s'hauran d'ajustar en tot moment a l'aplicació de les mesures sanitàries vigents.



CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la contractació de 40 places d'allotjament temporal en espais compartits per a dones, majors de 18 anys amb dificultats personals i socials derivades de la situació de sensellarisme i amb necessitats d'atenció socio-educativa intensiva i cobertura de necessitats bàsiques.

El servei té com a objectiu principal afavorir processos autonomia personal i la inclusió social i laboral de les dones que evitin la seva institucionalització.

El Centre Residencial d'Inserció La Llabor funciona de forma ininterrompuda les 24 hores, durant tot l'any. L'àmbit d'actuació d'aquest servei serà tota la ciutat de Barcelona.

La ubicació del Centre Residencial d'Inserció La Llabor és al carrer Saldes, 8-30, al Districte d'Horta-Guinardo.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI

El Centre Residencial d'Inserció La Llabor ofereix:

- ✓ 40 places d'atenció temporal a dones en situació de sensellarisme derivades a través del Servei d'accés als allotjaments de la Direcció de Serveis d'Atenció de Sensellarisme .

3.1 OBJECTIUS DEL SERVEI

Amb la contractació de la gestió del servei es pretén donar compliment als següents objectius, els quals estan alineats amb els objectius estratègics de l'Institut Municipal de Serveis Socials:

1. Oferir una atenció individualitzada amb els suports necessaris que possibilitin una atenció socio-educativa que permeti un projecte de vida autònom.
2. Garantir la cobertura de les necessitats bàsiques derivades de l'allotjament temporal (allotjament, higiene personal, alimentació adequada i completa)



3. Establir un pla de millora individualitzat i integral conjuntament amb la dona, oferint l'atenció socio-educativa des de l'acompanyament personal i el treball conjunt amb la xarxa social, sanitària i comunitària de referència.
4. Afavorir el restabliment dels vincles familiars i comunitaris de les dones.

CLÀUSULA 4. FUNCIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

Són funcions del servei a contractar:

1. Oferir un espai adequat per l'allotjament temporal de 40 dones amb totes les infraestructures i condicions necessàries.
2. Oferir un espai d'allotjament individual amb llit, armari i cambra higiènica completa (lavabo, vàter i dutxa) a la zona ordinària que consta de 33 places i 7 places en un espai d'autogestió ubicat a dintre del mateix servei.
3. Cobrir l'alimentació adequada de les dones ateses al servei: esmorzar, dinar, berenar i sopar. Les dones que estiguin allotjades les 7 places en l'espai d'autogestió poden elaborar la preparació dels àpats en l'espai de cuina propi.
4. Cobrir les necessitats d'higiene personal. Entrega de material d'higiene personal i íntima.
5. Prestar autoservei de bugaderia.
6. Prestar suport a la salut: facilitar l'accés i supervisió de presa de medicació quan sigui necessari. Acompanyaments mèdics, si s'escau.
7. Cobrir, quan correspongui, les necessitats bàsiques de caràcter peremptori de les persones ateses (a tall d'exemple: transport, ulleres, taxes de documents administratius/legals, medicació, entre d'altres) i contribuir al manteniment de la vida quotidiana, informant i justificant la cobertura en els termes que s'estableixi per part de l'Institut Municipal de Serveis Socials.
8. Dissenyar i implementar plans de millora individualitzats, d'acord amb la persona. Els plans de millora han d'incorporar els dominis personals de l'eina de suport diagnòstica Matriu d'autosuficiència¹.
9. Oferir activitats diverses dins i fora del servei dirigides principalment a afavorir la millora de les capacitats i de l'autoestima de les dones ateses amb l'objectiu

¹ També coneguda com a Self Sufficiency Matrix (SSM-CAT).



d'aconseguir el major nivell d'autosuficiència de les seves competències i habilitats personals.

10. Col·laborar amb els organismes responsables en el compliment de la realització de les proves i/o comunicació de les malalties infecto contagioses (tipus TBC), quan la persona accedeix al servei i/o quan hi ha sospita, d'una malaltia contagiosa d'obligada comunicació.
11. Dins del procés d'acollida, la dona ha de signar un document conforme ha estat informada i accepta l'accés al Centre (Annex 3).
12. Garantir la fiabilitat de les dades i elaboració dels informes que sol·liciti el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar de l'IMSS.
13. Registrar documentalment a les aplicacions informàtiques municipals que correspongui, de les persones ateses i el desenvolupament del seu pla de millora individual per tal de constatar els processos de les persones. El Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar facilitarà l'accés a tots els programes necessaris per dit registre, així com informar de l'actualització de les eines de registre.
14. Donar les altes i baixes d'acord amb els/les professionals referents de cada dona atesa pel servei.
15. Portar el control d'assistència diària de les dones ateses.
16. Garantir la gestió i control de la llista d'espera, incorporant la coordinació amb els referents/derivants de les peticions per tal de conèixer els canvis que es puguin produir en els casos.
17. Prestar atenció socio-educativa coordinada des del treball en xarxa amb altres serveis d'atenció social, d'inserció laboral, de la salut mental, discapacitats, drogodependències i aquells que siguin necessaris per tal de promoure la millora de la situació de cada persona atesa.
18. Incorporar la perspectiva de gènere de manera transversal en l'atenció amb les dones ateses al servei. També, es tindran en compte les necessitats específiques de persones LGTBIQA+.
19. Creació d'espais per recollir de forma sistemàtica les demandes i necessitats de les dones ateses. Es treballarà per vincular aquests grups a altres espais i iniciatives comunitàries per promoure la participació de les dones fora de l'àmbit del centre.
20. Participar en les reunions tècniques que s'acordin amb altres serveis que integren la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme (DSAS).



21. Coordinar-se amb la resta de serveis de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme, així com amb els diferents agents implicats.
22. Elaborar propostes que tendeixin a oferir un servei millor i adequat a les necessitats de les dones ateses.
23. Adoptar mesures que facilitin el procés de canvi de la dona: en els aspectes de salut, relacionals, de formació i inserció laboral, d'habilitats socials i de participació al servei.
24. Potenciar el treball comunitari que promogui la participació i relació del servei i de les dones ateses en les dinàmiques pròpies del barri de Sant Genís dels Agudells mitjançant la realització d'activitats pròpies o compartides amb les institucions i/o entitats del territori.
25. Aplicar la normativa municipal vigent d'empadronament.

CLÀUSULA 5. CIRCUIT D'ACCÉS I SORTIDA

L'accés de les persones a les places contractades per l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) serà sempre derivat i el determinarà el **Servei d'accés als allotjaments** de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme després de valorar cada sol·licitud i en el cas de les persones que estan en llista d'espera es consensuarà amb el referent municipal els criteris de prioritització que no siguin per ordre de demanda.

5.1 PERFIL DE LES PERSONES DESTINATÀRIES

5.1.1 CRITERIS GENERALS D'ACCÉS

Es determinen com a criteris d'accés, que hauran de reunir totes les persones que hi accedeixin:

1. Dones i/o persones del col·lectiu LGTBIQA+, soles majors d'edat
2. Trajectòria de sensellarisme i situacions d'exclusió residencial severa.
3. Haver estat víctima de violència masclista amb Risc de Violència Domèstica (RVD) de baix risc, i/o aparofòbia i/o discriminació per raons d'orientació sexual, identitat de gènere o origen
4. Empadronades o amb vinculació continuada a Barcelona, acreditada mitjançant padró vigent o informe de serveis socials.



5. En situació administrativa regular o amb possibilitats de regularització en el curt termini (6 mesos).
6. Prioritàriament sense recursos econòmics per cobertura de necessitats bàsiques, o ingressos insuficients (PNC, IMV, RGC).
7. Que tinguin autonomia física per les activitats bàsiques de la vida diària, inclosos els desplaçaments, sense el requeriment d'una tercera persona, i de forma excepcional dependència lleugera (segons SSM-CAT).
8. Si presenten problemàtica relacionada amb alcohol o altres toxicomanies ha d'estar en tractament de manera continuada i voluntària.
9. Si presenten problemàtiques associades a la salut mental estiguin en situació clínica compensada i vinculades a tractament als serveis d'atenció específica i/o consciència de necessitat d'atenció.
10. Amb necessitat d'acompanyament socioeducatiu i amb voluntat d'acceptar el **Pla de Millora Individualitzat**, així com la normativa del centre.
11. Amb una previsió d'estada màxima al servei de 6 a 12 mesos, adaptable en funció dels objectius fixats en el seu Pla de Millora Individualitzat. La temporalitat serà revisada trimestrallment i s'anirà ajustant en funció de les necessitats de les dones.
12. Podran accedir al servei les persones posseïdores d'un animal de companyia que hagin rebut les actuacions especificades en el projecte d'assistència dels animals de companyia que conviu amb persones amb situació de sensellarisme: profilaxi, identificació, esterilització, higiene i desparasitació.

Amb data 18 de juny de 2022 s'aprova a la comissió de Govern el conveni per a l'assistència d'animals de companyia que conviu amb persones en situació de sensellarisme a la ciutat de Barcelona que contempla els següents aspectes:

- ✓ El Departament de Gestió i Protecció dels Animals mitjançant l'Oficina de Protecció dels Animals (OPAB) juntament amb els tècnics municipals, valoraran la idoneïtat de l'accés al servei i d'acord amb la direcció del servei dissenyaran l'accés al centre de l'animal de companyia d'acord als paràmetres establerts al Projecte, anteriorment esmentat, de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme i el Departament de Gestió i Protecció d'Animals.
- ✓ Per permetre l'accés d'un gos inclòs en la catalogació de potencialment perillós (GPP) establerta a la Llei 50/1999, de 23 de desembre, el Departament de Gestió i Protecció dels Animals emetrà un informe favorable del comportament i de l'adequació de l'animal a l'entorn a on ha de viure per tal que pugui accedir.



- ✓ Les persones propietàries o posseïdores de GPP han de complir les obligacions que queden recollides en la Ordenança Municipal sobre la protecció, la tinença i la venda d'animals, que inclourà la llicència municipal per la tinença de gos potencialment perillós i la corresponent Assegurança de Responsabilitat Civil. En cas contrari, l'animal romandrà fora esperant en un espai degudament senyalitzat.

En cas d'incidències que comportin limitacions d'ús del servei per part de les persones usuàries, el Departament de Serveis Diürns i Residencials per Persones Sense Llar establirà les directrius pertinents en relació a les actuacions a emprendre.

5.2 PROCEDIMENT D'ACCÉS AL CRI LA LLAVOR

Les persones que accediran a les 40 places contractades del Centre Residencial d'Inserció La Llabor vindran sempre derivades mitjançant la sol·licitud al **Servei d'accés als allotjaments**.

- Un cop feta la valoració inicial, l'equip de professionals del centre realitza una entrevista presencial al centre (citació al centre). Es concretarà la data de la valoració presencial tenint en compte la llista d'espera i prioritització de places.
- Un cop feta la valoració global per l'equip multidisciplinari del servei La Llabor amb el servei referent, en el cas que sigui positiva, es determinarà i concretarà una data d'ingrés, en funció de les places disponibles i la previsió d'altes.
- En el termini d'una setmana, el Centre Residencial d'Inserció La Llabor farà la següent devolució:
 - Acceptació de l'ingrés, amb assignació de data d'accés (si hi ha places disponibles).
 - Denegació de l'ingrés i motiu.
 - Si no hi ha places i la valoració inicial és positiva, acceptació provisional inicial, pendent de valoració presencial posterior.
 - L'equip de La Llabor informa al **Servei d'accés als allotjaments** i aquest ho comunica al professional derivant.
- L'equip de La Llabor ha de garantir la gestió i control de la llista d'espera, incorporant la coordinació amb els referents dels casos per tal de conèixer els canvis que es puguin produir en els casos.
- L'equip de La Llabor assignarà una doble referència professional que assumeix la referència del cas: una treballadora social per l'enfoc del



procés, suport personal i facilitar l'accés als recursos i una integradora social pel suport operatiu en la gestió de les activitats del dia a dia.

- Ha de quedar constància documentada, mitjançant els aplicatius SIAS/Sense Sostre, de la realització de les entrevistes inicials i es farà constar:
 - a) Valoració de la seva situació aplicant principalment els dominis personals a través de l'eina diagnòstica *SSM-CAT* segons les indicacions establertes des del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar.
 - b) Previsió inicial del temps d'estada.
 - c) Acceptació de compromisos referits a la normativa del centre.

5.3 PROCÉS D'ESTADA

Les derivacions que es facin al Centre Residencial d'Inserció La Llabor seran considerades com a totals. La responsabilitat de la intervenció i seguiment de cas serà assumida pel Centre Residencial d'Inserció La Llabor (Sant Joan de Déu-Serveis Socials).

L'estada al servei té caràcter temporal. Es contempla que tingui una durada entre **6 a 12 mesos amb una revisió i avaluació del pla de millora individual trimestral**.

5.4. PROCÉS DE SORTIDA

L'estada al servei és temporal. Es contempla que tingui una durada entre **6 a 12 mesos**. Es realitzarà una avaluació del Pla de Millora Individualitzat conjuntament amb la dona als 9 mesos i una revisió i avaluació del pla de millora individual amb caràcter trimestral.

No obstant això, la sortida estarà vinculada a l'evolució de la dona en l'assoliment dels objectius pactats en el pla de millora individualitzat, per la qual cosa es podrà ampliar o escurçar el temps d'estada sota criteri professional i amb consens amb el/la referent municipal.

La finalització de l'atenció es produirà per :

- ✓ Assoliment d'un nivell suficient d'autonomia
- ✓ Accés a un altre d'allotjament.
- ✓ Canvi en les necessitats de la persona que facin impossible la seva vida independent, la sortida consistirà en l'acompanyament al dispositiu o servei més adient per a la seva situació



- ✓ Incompliments reiterats o greus del Pla de Millora Individualitzat, així com de les normes i/o acords de funcionament intern. En aquest cas, la persona haurà d'abandonar el servei
- ✓ Abandonament de la persona del servei.
- ✓ Retorn al lloc d'origen.
- ✓ Finalització del temps d'estada al servei o manca d'implicació davant el Pla de Millora individualitzat.
- ✓ Decisió basada en criteris tècnics, la qual serà informada al/la referent municipal.

5.5. PROCÉS DE DESVINCULACIÓ

La finalitat d'aquest procés és arrelar i acompanyar en la vida autònoma a l'espai on resideixi la dona posteriorment a l'estada al centre.

Oferint un suport davant possibles dificultats que es puguin donar tant com a prevenció de possibles retorns a situacions de carrer com per anar continuant amb el procés de millora iniciat a al Centre Residencial d'Inserció La Llabor.

La finalitat d'aquest procés és afavorir les sortides de les dones que han assolit els objectius planificats al Pla de Millora Individualitzat, però continuen en una situació de vulnerabilitat per raó de salut, edat i/o situació econòmica o administrativa. L'acompanyament es realitza a l'espai a on estigui la dona amb una durada màxima de 6 mesos per assolir aquest procés.

Les accions més significatives d'aquest procés són:

- Acompanyament al entorn comunitari de residència.
- Suport per tramitar l'accés als serveis públics necessaris (salut, laborals, padró, etc.).
- Gestió de suports econòmics d'urgència davant situacions sobrevingudes que puguin suposar un risc de pèrdua del espai residencial.
- Coordinació i vinculació amb serveis socials de territori per traspàs de referència.

CLÀUSULA 6. METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ



La Llabor és un Centre Residencial d'Inserció pensat com un espai d'atenció psicosocial, emocional i educativa especialitzada, que treballarà en xarxa amb entitats públiques i privades, amb l'objectiu que, les dones, puguin assolir una autonomia suficient (personal, social i econòmica) per iniciar i mantenir un projecte vital propi.

A nivell general, la metodologia d'intervenció de l'equip de La Llabor, és de caràcter individual i centrat en la persona. A partir de la identificació de les necessitats personals i socials de cada dona i de les seves potencialitats s'elaborarà un Pla de Millora Individualitzat. Aquest ha de ser elaborat amb la participació activa de la dona atesa per tal d'aconseguir el major grau d'implicació en les accions que s'han de dur a terme. En el cas del Centre Residencial d'Inserció La Llabor l'equip professional està integrat exclusivament per dones. Cada dona resident compta amb dues professionals referents: treballadora social i una integradora social que acompanya en el quotidià i reforça les habilitats i capacitats personals i socials de la dona.

S'establirà un **Pla de Millora Individualitzat** per a cada dona, amb l'objectiu principal d'afavorir l'autonomia personal, i la inclusió social, mitjançant l'acompanyament social centrat en la persona. El **Pla de Millora Individualitzat** serà dinàmic i canviant en funció de l'evolució de la situació de la dona i contemplarà, com a mínim, els següents elements:

- Dades personals
- Diagnòstic inicial
- Demandes, problemàtiques i potencialitats
- Objectius a treballar
- Estratègies per la seva consecució i temporització
- Activitats i accions específiques
- Quins suport i recursos es proporcionaran
- Avaluació: indicadors de procés i de resultat
- Compromisos de les parts
- Avaluació i previsió de sortida

Haurà de contemplar el grau d'implicació i de motivació al canvi de la persona i partirà del diagnòstic inicial elaborat amb el suport de l'eina diagnòstica *SSM-CAT*, que incorpora els següents dominis personals:

- Economia
- Feina i formació



- Ús del temps
- Allotjament
- Relacions en la unitat de convivència
- Salut mental
- Salut física
- Consum de drogues, alcohol i altres conductes additives
- Realització de les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD)
- Realització de les activitats instrumentals de la vida diària (AIVD)
- Relacions socials
- Participació en la comunitat
- Aspectes judicials i d'ordre públic

El diagnòstic inicial, previsió d'estada, pronòstic de sortida i les actualitzacions al llarg del procés d'estada, seran posades en coneixement del referent municipal del Departament de Serveis Diürns i Residencials per Persones Sense Llar, a requeriment d'aquest.

Ha de quedar constància documentada, mitjançant els aplicatius SIAS/Sense Sostre facilitat per l'Institut Municipal de Serveis Socials dels següents elements:

- a)** Actualització de les dades personals.
- b)** Valoració de la seva situació aplicant principalment els dominis personals a través de l'eina diagnòstica *SSM-CAT*, segons les indicacions establertes des del Departament de Serveis Diürns i Residencials per persones sense llar.
- c)** Acceptació de compromisos referits a la normativa del centre.
- d)** Informes de tancament de la intervenció amb acompanyament de la valoració en relació als dominis de l'eina diagnòstica *SSM-CAT*.

Un cop definit el Pla de Millora Individualitzat, es realitzaran entrevistes de seguiment periòdiques. La seva regularitat dependrà d'una banda de la situació i necessitat de cada dona i d'altre banda de les accions plantejades en el Pla de Millora Individualitzat. En totes les entrevistes es valorarà:

- Aprofitament i utilitat de les accions plantejades
- Suport psicosocial i mesures d'activació positives



- Detecció precoç de problemàtiques específiques o emergents
- Revisió de l'estat dels pactes i la temporització.
- Modificació o incorporació de noves estratègies de reforç

La metodologia d'intervenció al Centre Residencial d'Inserció La Llabor incorpora l'avaluació i el seguiment dels plans de millora individual, així com del propi funcionament del centre, a través d'espais de treball existents com:

- a) Reunions d'històries de vida : amb presència de tot l'equip professional amb una mirada integral i interdisciplinària relatiu als Plans de Millora Individual a on de manera regular s'incorpora la psiquiatra de l'Equip de Salut Mental Sense Sostre (ESMESS)
- b) Reunió de centre: amb presència de tot l'equip professional
- c) Supervisió de casos i de l'equip: a través d'una supervisió externa per la orientació en casuística atesa al centre
- d) Jornades d'Avaluació: Trobades amb l'equip per treballar els resultats de les avaluacions
- e) Reunions o jornades per treballar temes específics
- f) Avaluació bianual sobre el clima laboral de forma anònima per mesurar els indicadors adscrits al clima i riscos psico-socials

La intervenció, incorpora metodologia innovadora en relació a l'atenció de les dones que han estat víctimes de violències masclistes, a través de la **Comissió de Gènere** que té com objectiu principal la garantia dels drets de la dones amb processos d'atenció oberts, especialment quan hagin estat víctimes de violències masclistes en totes les seves expressions o estiguin en risc de ser-ho a l'igual que el foment de l'atenció social en base a la perspectiva de gènere.

Les funcions de la Comissió de Gènere són:

- Realització de l'acompanyament als equips professionals que intervinguin en processos de violència de gènere.
- Conèixer, a través de la coordinació amb les directores/coordinadores de centres, la informació de les intervencions realitzades amb la Comissió de gènere.
- Recolzar als equips d'intervenció en la coordinació amb els serveis d'atenció especialitzada a les dones i amb els equips professionals.
- Participar i acompanyar en la presa de decisions davant una situació de violència masclista.



- Supervisar la correcta aplicació del protocol de prevenció i actuació davant situacions de violència per part de dones i/o col·lectiu LGTBIQA+.
- Donar suport en aquells casos que ho puguin precisar amb els equips professionals.
- En situacions particulars, caldrà fer coordinacions amb Comissió d'igualtat o Prevenció de Riscos Laborals (PRL)
- Proposar accions internes i comunitàries en defensa dels drets de les dones
- Coordinació amb els serveis específics, si s'escau, i amb l'Observatori de la igualtat de gènere i amb l'Oficina de la No Discriminació (OND).

CLÀUSULA 7. EL TREBALL EN XARXA

Les actuacions desenvolupades des del servei han de contemplar aquest element metodològic, especialment intens amb la resta de serveis i recursos de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme, però també amb la interacció i coordinació necessàries amb d'altres serveis i xarxes (salut, laboral, social, i d'altres) tant públiques com privades.

L'objectiu final del servei, és promoure la inclusió social de les dones i la seva integració en un entorn comunitari. Per això des del servei es treballarà prioritàriament per aconseguir la seva vinculació amb la xarxa de serveis de la comunitat: socials, sanitaris, ocupacionals, formatius, d'oci...

Es promourà que la dona atesa en el servei, disposi dels professionals de referència de les principals xarxes de serveis: metge de família, professional social de referència... Aquest procés de vinculació amb els serveis comunitaris formarà part del pla de millora individual i s'intensificarà en el període de preparació de la sortida del servei.

CLÀUSULA 8. TREBALL COMUNITARI I VINCULACIÓ TERRITORIAL



En el seu desenvolupament tots els serveis del centre han d'atendre aquest instrument metodològic d'intervenció garantint una correcta i efectiva inserció del servei en l'entorn on es troba ubicat i amb els serveis i recursos comunitaris a l'abast. Les situacions de violència masclista i/o aparofòbia entre d'altres poden dificultar la seva relació amb la comunitat. En l'abordatge comunitari caldrà atendre especialment una triple vessant:

- 1) La intervenció amb les dones ateses pel servei: La promoció de la implicació de la persona en la dinàmica de l'entorn comunitari del centre, prenent com a punt de partida els interessos de la persona, facilita el procés d'autonomia.
- 2) El veïnatge del territori on es troba ubicat el centre, ja siguin aquests ciutadans i ciutadanes o institucions i entitats: impulsar des del centre activitats de dinamització comunitària en les que participin persones ateses i veïns, o afavorir la participació en les que organitzin altres entitats, així com fer accions de manteniment de l'entorn proper, entre altres activitats, tenen un caire socialitzador que pot contribuir enormement a millorar els processos personals i generar un sentiment de pertinença envers un espai diferent a l'institucional on pugui haver la possibilitat de generar relacions amb persones diferents a les professionals.
- 3) Els recursos comunitaris que hi puguin incidir en aquest apartat d'àmbit orientats a potenciant el coneixement i l'ús de la xarxa d'atenció pública, acompanyant en l'accés a serveis universals existents pels ciutadans (escola d'adults, biblioteca, centres cívics, esportius, equipaments de barri, cossos de seguretat, etc.) i serveis i recursos d'organitzacions i entitats socials presents al territori.

CLÀUSULA 9. PARTICIPACIÓ EN LA DINÀMICA DEL SERVEI

L'atenció a les dones en situació de sensellarisme té com a una de les principals missions la d'aconseguir la seva màxima autonomia possible. A través de la implicació de les dones ateses en el centre en la dinàmica del mateix, cal plantejar estratègies i activitats a partir de les quals es pugui aconseguir generar vincles, seguretat i participació en el bon funcionament del centre, tant en les activitats que es programin com en la participació i en el manteniment del bon estat de les instal·lacions. En aquest sentit, s'incorpora i potencia una metodologia específica de participació de les dones a l'avaluació i millora del centre, a partir d'un grup motor format per dones ateses. Les seves funcions són :



- a) Identificació de millores per avançar en la qualitat de vida al centre.
- b) Generació de propostes d'activitats , esdeveniments.
- c) Promoció de la comunicació i la cohesió .
- d) Representativitat de la resta de dones del centre.
- e) Foment de la sororitat entre les dones del centre.

Ahora es faciliten altres espais per la participació en la dinàmica del Centre :

- espai d'assemblea
- recollida de queixes i suggeriments
- activitats programades
- participació i cogestió dels espais compartits
- participació en el seguiment i aplicació de la normativa interna del servei
- facilitació d'espais de gestió i resolució de conflictes i de convivència

CLÀUSULA 10. DOCUMENTACIÓ

Des de l'inici de la prestació del servei, l'adjudicatària haurà de:

- 1) Registrar l'atenció a les persones a les aplicacions informàtiques municipals que correspongui² i que estableixi el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar de l'Institut Municipal de Serveis Socials.

El Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar de l'Institut Municipal de Serveis Socials haurà de facilitar l'accés i el funcionament de totes les aplicacions per realitzar el registre.

L'Adjudicatària ha de registrar com a mínim :

- L'alta/baixa del servei de les persones ateses dins de les aplicacions informàtiques SIAS/Sense Sostre
- Totes aquelles intervencions rellevants realitzades per a cada persona atesa en el aplicatiu Sense Sostre/SIAS pel/la professional referent del cas.

² SIAS, Sense Sostre, Ajuts econòmics, SSM-CAT, Portal del professional, entre d'altres.



Elaborar informe de finalització d'estada i annexar-lo en l'expedient de la persona en les aplicacions SIAS/Sense Sostre.

- Les sol·licituds de les ajudes per cobrir necessitats bàsiques de caràcter peremptori de les persones ateses mitjançant aplicatius d'ajudes econòmiques, segons les indicacions del Departament de serveis diürns i residencials col·lectius per a persones sense llar.

2) Tractament de la documentació d'arxiu:

L'adjudicatària haurà d'aplicar les indicacions establertes en l'Annex 4 del present document referit al **"Tractament de la documentació d'arxiu en conveni/contractes de l'Ajuntament de Barcelona establerts amb empreses i entitats externes encarregades de serveis de col·laboració per part de l'administració municipal"**.

3) Sistematitzar la recollida de queixes i suggeriments, realització d'actes de les assemblees realitzades, informes i acords d'estada vinculats a l'atenció de les persones i qualsevol altre document que s'acordi entre la direcció tècnica dels serveis, el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar.

CLÀUSULA 11. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

A banda de l'obligació de prestar el servei en la forma i condicions definides en la Clàusula 4 d'aquest Plec, l'adjudicatària tindrà les següents obligacions:

- 1) Concretar un projecte de funcionament del servei a desenvolupar en el qual s'indiqui l'organització del servei: facilitant la distribució horària del personal i la programació d'activitats.
- 2) Aportar tota la infraestructura i manteniment de les instal·lacions. Així, com disposar d'espais adequats amb el corresponent mobiliari per donar cobertura a les places previstes d'allotjament, així com els corresponents serveis sanitaris, dutxes, lavabos, WC, espai per menjador i cuina, espais compartits per activitats, espais per professionals amb el mobiliari, parament i material necessari en cada cas.



- 3) Dotar el servei del material de cuina, menjador i oficina necessari pel desenvolupament del servei.
- 4) Comunicar per escrit al Departament Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament del servei.
- 5) Justificar la prestació dels serveis contractats, amb la periodicitat i mitjançant la formalització i presentació dels documents que determini el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar de l'Institut Municipal de Serveis Socials i facilitar tota la informació que se li sol·liciti en relació a aquesta contractació, per tal de garantir el seguiment i avaluació d'aquest servei.
- 6) Mantenir les reunions de coordinació amb els/les responsables municipals, que s'estipulin pel Dept. de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar de l'Institut Municipal de Serveis Socials.
- 7) Garantir la participació de la direcció i/o persona en qui delegui a les sessions de casos complexos del **Servei d'accés als allotjaments** quan el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar convoqui.
- 8) Garantir mecanismes d'identificació dels seus professionals amb elements visibles davant les dones ateses i altres instàncies amb les que s'hagin de coordinar, en funció del desenvolupament de la seva intervenció.
- 9) Desplegar programes, recursos i activitats socioeducatives per a la millora de l'autonomia de les dones ateses al servei.
- 10) Cobrir, quan correspongui, les necessitats bàsiques de les dones ateses (a tall d'exemple, transport, ulleres, taxes de documents administratius/legals, medicació, entre d'altres) i contribuir al manteniment de la vida quotidiana, informant i justificant la cobertura de forma específica a la facturació mensual, en el cas que es produeixi la despesa per aquest concepte i segons les indicacions del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar.
- 11) Garantir la qualitat de l'alimentació subministrada i l'acompliment de tota la normativa vigent respecte al ús i manipulació dels aliments, basat en la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació <https://www.ajsosteniblebcn.cat/ca/serveis-d-alimentacio> 87943



- 12) Garantir les pràctiques adequades des del punt de vista del malbaratament alimentari i del compliment de la Llei 1/2025, d'1 d'abril, de prevenció de les pèrdues i del malbaratament alimentaris³.
<https://www.boe.es/eli/es/l/2025/04/01/1>
- 13) Garantir un correcte funcionament del servei d'alimentació afavorint l'adquisició d'hàbits saludables i normalitzats.
- 14) Treballar amb la comunitat del servei i en aspectes relacionats amb mediació en resolució de conflictes dintre del servei i altres problemàtiques amb comunitats adjacents.
- 15) Justificar de manera formal i material davant el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar, les obligacions de l'adjudicatària al present plec i al plec de clàusules administratives.
- 16) Notificar a la persona referent municipal del contracte, quan s'activa el control de plagues i presentar l'informe detallat de les actuacions realitzades per l'empresa de control de plagues dins el centre.
- 17) Proporcionar als treballadors i residents els Equips Protecció Individuals Sanitària (EPIS) necessaris, segons la normativa sanitària del moment.
- 18) Realitzar formació específica en matèria de perspectiva de gènere i violències masclistes per la millora en l'abordatge de la intervenció psicosocial amb les dones ateses.
- 19) Treballar amb la comunitat del Centre i en aspectes relacionats amb mediació en resolució de conflictes dintre del servei i altres problemàtiques amb comunitats adjacents.
- 20) Vincular als diferents serveis de proximitat per a una millor adaptació de les dones ateses al centre al barri on es troba ubicat (Centre d'Atenció Primària, Centre de Salut Mental d'Adults, Centre de Serveis Socials, centres cívics, biblioteques, etc.).
- 21) Enviar informes d'evolució quantitativa i qualitativa sempre que ho requereixi el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar.
- 22) Realitzar memòria anual del servei: Avaluació a la finalització de l'any i una avaluació intermitja el primer semestre de l'any.

³ D'acord amb la Modificació de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.



- 23) Realitzar l'informe anual de l'auditoria externa que s'haurà de presentar durant el primer semestre de l'any.
- 24) Registrar als aplicatius informàtics municipals (actualment SIA/sense sostre i SSM-CAT) que facilitin la informació que es requereixi tant de les persones objecte de la present prestació com dels diferents aspectes relacionats amb la gestió del centre i de les activitats que s'hi desenvolupin, entre ells actualització de les dades de la persona , informes de tancament de la intervenció amb acompanyament de la valoració en relació als dominis de l'eina de diagnòstica SSM-Cat.
- 25) Garantir el compliment de la normativa sanitària de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) en el cribratge i la vigència del certificat de la prova de la tubercolissi (TBC) en el moment de l'accés al servei. Així com l'activació dels protocols d'actuació vigents en el cas de sospita de malalties infecto-contagioses d'obligada comunicació.
- 26) Complir amb els requeriments relatius a la difusió del servei, documentació i drets d'imatge continguts a la Clàusula 14 del present document.
- 27) Aplicar el protocol de **Registre de comunicació d'amenaques i/o agressions** a través del Portal del Professional i coordinar amb el referent municipal quan es produeixi una incidència en relació a una amenaça i/o agressió a professionals i/o persones ateses.
- 28) Aplicar el **Protocol de defuncions de l'Institut Municipal de Serveis Socials** al qual s'accedeix a través del Portal del Professional de l'IMSS i es troba al Catàleg.
- 29) Aplicar la normativa municipal vigent d'empadronament.

CLÀUSULA 12. COORDINACIÓ

L'adjudicatària designarà una persona representant que serà responsable de la coordinació general del servei amb Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar de l'Institut Municipal de Serveis Socials. Serà responsable del funcionament del servei i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.

La coordinació amb el Departament per a revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i valorar l'estat d'execució es realitzarà com a mínim trimestralment.



CLÀUSULA 13. SEGUIMENT I AVALUACIÓ

L'adjudicatària s'obliga a aportar tota la informació i documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i avaluació d'aquest servei Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar en el calendari i freqüència que aquests determinin.

L'adjudicatària s'obliga a proporcionar mensualment indicadors de gestió i activitat, segons format i requeriments tècnics del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar.

L'adjudicatària s'obliga a la presentació d'una memòria anual al final a la finalització de l'any i una avaluació intermitja el primer semestre de l'any .

CLÀUSULA 14. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

Li correspon a l'Institut Municipal de Serveis Socials la representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació.

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

La titularitat de la documentació escrita derivada de la relació amb les dones ateses al 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 l'adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del contracte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'Institut Municipal de Serveis Socials.

En tota la documentació constarà obligatòriament, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi Institut Municipal de Serveis Socials estipulin, aquesta titularitat.



Igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatària realitza la gestió tècnica del contracte.

S'entén que el mateix plantejament amb respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà, com per exemple, audiovisual.

La titularitat correspondrà únicament a l'adjudicatària quan aquest s'adrexi a l'Institut Municipal de Serveis Socials per fer-li arribar els preceptius informes interns del desenvolupament del contracte.

Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa del servei. Així mateix, en l'entrada principal de l'edifici haurà d'instal·lar-se l'element de senyalització en forma de "B", el qual identifica al centre com un servei municipal.

Els següents annexes s'adjunten en un document apart:

Annex 1: Consentiment informat tractament de dades.

Annex 2: Sol·licitud d'Intervenció amb animals de companyia i Consentiment informat d'animals de companyia per accés als serveis municipals d'allotjament per sol·licituds d'atenció a centre d'atenció social a persones sense llar.

Annex 3: Contracte d'estada Centre Residencial d'Inserció La Llavor.

Annex 4: Tractament de la documentació d'arxiu en conveni/contractes de l'Ajuntament de Barcelona establerts amb empreses i entitats externes encarregades de serveis de col·laboració per part de l'administració municipal.

Barcelona, a data de signatura

Rebeca Abad Milán

*Tècnica del Departament de Serveis
Diürns i Residencials Col·lectius per a
Persones Sense Llar*

Susana Bonet i Casals

*Cap del Departament de Serveis
Diürns i Residencials Col·lectius per
a Persones Sense Llar*