



**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 26 PLACES CENTRE RESIDENCIAL D'INSERCIÓ LA VIOLETA PER A PERSONES 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.....	7
5.1 PERFIL DE LES PERSONES DESTINATÀRIES.....	7
5.2 PROCEDIMENT D'ACCÉS AL CENTRE RESIDENCIAL D'INSERCIÓ LA VIOLETA	8
5.3 PROCÉS D'ESTADA	9
5.4. PROCÉS DE SORTIDA	10
CLÀUSULA 6. METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ.....	11
6.1.METODOLOGIA ESPECÍFICA. PARTICIPACIÓ EN LA DINÀMICA I CO-GESTIÓ DEL CENTRE RESIDENCIAL D'INSERCIÓ LA VIOLETA.....	15
CLÀUSULA 7. EL TREBALL EN XARXA.....	17
CLÀUSULA 8. TREBALL COMUNITARI I VINCULACIÓ TERRITORIAL	18
CLÀUSULA 9. DOCUMENTACIÓ.....	19
CLÀUSULA 10. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA	20
CLÀUSULA 11. COORDINACIÓ	23
CLÀUSULA 12. SEGUIMENT I AVALUACIÓ	23
CLÀUSULA 13. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	24



CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

L'Ajuntament de Barcelona i ASSÍS Centre d'Acollida mantenen un acord per a la gestió de les places del Centre La Violeta 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".

L'any 2021 es va posar en funcionament el servei que disposa 26 places i ofereix un espai d'allotjament temporal amb espais compartits des d'una atenció integral centrada en la persona i que garanteix l'atenció socio-educativa, l'acompanyament en la inserció laboral i la cobertura de les necessitats bàsiques com a principal eina per al desenvolupament social, la recuperació de 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.

El Centre Residencial d'Inserció La Violeta, depèn de l'entitat ASSÍS Centre d'Acollida. Té **26 places d'allotjament temporal amb espais compartits, adreçades a dones en fases inicials de sensellarisme i dones amb grau d'autosuficiència que permetin iniciar processos d'acompanyament orientats a l'autonomia**, tant a nivell metodològic com de pronòstic de sortida autònoma. La Violeta és un servei de caràcter preventiu que pretén evitar el risc d'institucionalització, mitjançant l'atenció integral que permeti l'estabilització emocional, d'allotjament i econòmica de les dones millorant la seva qualitat de vida i fent que el procés d'autonomia sigui més estable en el temps.

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 26 places d'allotjament temporal en espais compartits amb atenció socioeducativa i cobertura de necessitats bàsiques per a dones en situació inicial de sensellarisme al Centre Residencial d'Inserció La Violeta .

El servei té com a objectiu principal oferir un acompanyament especialitzat d'atenció al sensellarisme amb perspectiva de gèneres, que promogui l'autonomia, i faciliti l'inici de processos d'intervenció que afavoreixin l'autosuficiència, la inclusió social i evitin la cronificació de la institucionalització.

El Centre Residencial d'Inserció La Violeta 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 Violeta és al carrer Alt de Gironella, 8-10, al districte Sarrià-Sant Gervasi.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI

El CRI La Violeta ofereix:

- ✓ 26 places d'atenció temporal a persones en situació de sensellarisme derivades a través de **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 un acompanyament temporal i acompanyament especialitzat des d'una perspectiva de gèneres a dones en situació de sensellarisme en un moment vital que permeti iniciar un procés orientat a l'autonomia des d'una intervenció que previngui la institucionalització.
2. Garantir la cobertura de les necessitats bàsiques derivades de l'allotjament temporal (allotjament, higiene personal, alimentació adequada i completa, servei



d'autogestió de bugaderia, productes de neteja per a cada dona per l'autogestió de la neteja a cada habitació, suport en la inserció laboral i formativa).

3. Establir els plans de millora individualitzats i integral conjuntament amb la dona, oferint atenció sòcio-educativa i l'acompanyament psico-emocional necessari per tal de millorar l'autoconcepte, l'auto-eficiència, el posicionament i la predisposició envers el propi procés, tenint presents els recorreguts i impactes del sensellarisme amb perspectives de gèneres.
4. Afavorir un acompanyament personalitzat orientat a enfortir els recursos econòmics dels que disposa la dona per tal d'afrontar un projecte vital propi.
5. Oferir acompanyament en la cerca d'alternatives autònomes d'allotjament que permetin donar continuïtat al projecte vital de la dona.
6. Promoure l'enfortiment o consolidació de les xarxes de suport sòcio-afectives i/o familiars de les dones, en el marc del seu desenvolupament personal.
7. Identificar, oferir acompanyament i articular els recursos de suport als que la dona pugui tenir dret per millorar les esferes prioritzades com a condicionants en el marc del desenvolupament del seu projecte vital (salut física, salut mental i emocional, situació judicial, situació administrativa, etc.)

CLÀUSULA 4. FUNCIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

Són funcions del servei a contractar:

1. Oferir un espai adequat per l'allotjament temporal de 26 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). Es garanteixen a cada habitació els productes de neteja per l'autogestió del manteniment per part de les dones ateses. ASSÍS Centre d'Acollida contractarà un servei extern de neteja per garantir la neteja profunda i manteniment dels espais comuns del centre.
3. Cobrir l'alimentació adequada de les dones ateses al servei: esmorzar, dinar, berenar i sopar complint la normativa de seguretat i higiene alimentària.
4. Cobrir les necessitats d'higiene personal en espais adequats i suficients. Entrega de material d'higiene personal i íntima.
5. Prestar autoservei de bugaderia.
6. Donar suport i acompanyament en l'àmbit de formació i inserció laboral.



7. Cobrir, quan correspongui, les necessitats bàsiques 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, d'acord amb la dona i amb el referent social extern, si s'escau, els Plans de Millora Individualitzats que han d'incorporar els dominis personals de l'eina diagnòstica Matriu d'autosuficiència¹.
9. Oferir activitats diverses dins i fora del servei dirigides principalment a afavorir la millora de les habilitats, les fortaleces i de l'autoestima de les dones ateses amb l'objectiu d'orientar cap a l'autonomia i la promoció de la resiliència, enfocant la intervenció en l'enfortiment de les habilitats, capacitats i per tant en la promoció de l'autonomia.
10. Garantir en el moment de l'accés al servei, que la dona ha estat informada i accepta la normativa del Centre amb la recollida de la signatura corresponent.
11. 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'Institut Municipal de Serveis Socials.
12. Registrar documentalment, als aplicatius municipals que correspongui, de les dones ateses i el desenvolupament dels objectius del seu pla de millora individualitzat per tal de constatar els processos de millora. El Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar facilitarà l'accés a tots els programes i les aplicacions necessàries per dit registre, així com informar de l'actualització de les eines de registre.
13. Donar les altes i baixes d'acord amb els/les professionals referents de cada dona atesa pel servei.
14. Portar el control d'assistència diària de les dones ateses.
15. 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.
16. 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 dona atesa.

¹ També conegut com *Self-Sufficiency Matrix (SSM-CAT)*.



17. Incorporar la perspectiva de gèneres de manera transversal en l'atenció amb les dones ateses al servei. També, es tindran en compte les necessitats específiques de persones LGTBIQA+.
18. 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.
19. Participar en les reunions tècniques que s'acordin amb altres serveis que integren el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar o la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme.
20. Coordinar-se amb la resta de serveis del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar i de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme, així com amb els diferents agents implicats.
21. Elaborar propostes que tendeixin a oferir un servei millor i adequat a les necessitats de les dones ateses.
22. Adoptar mesures que facilitin el desenvolupament del seu projecte vital: en els aspectes de salut, relacionals, de formació i inserció laboral, d'habilitats socials i de participació al servei.
23. Potenciar el treball comunitari que promogui la participació i relació del servei i de les dones ateses en les dinàmiques pròpies del barri on es troba ubicat-el centre, mitjançant la realització d'activitats pròpies o compartides amb les institucions i/o entitats del territori.
24. Aplicar la normativa municipal d'empadronament.

L'accés de les persones a les places contractades per l'Institut Municipal de Serveis Socials 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/la referent municipal, els criteris de prioritització que no siguin per ordre de demanda.



CLÀUSULA 5. CIRCUIT D'ACCÉS I SORTIDA

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 soles i majors d'edat
2. Dones en fase inicial de sensellarisme, amb el grau d'autosuficiència² adequat per iniciar un procés amb objectius orientats a una sortida autònoma
3. Dones que hagin estat víctimes de violència masclista amb Risc de Violència Domèstica (RVD) de baix risc.
4. Dones que dins del seu projecte vital estigui inclosa la inserció socio-laboral com a objectiu prioritari i que disposin de les competències per iniciar i mantenir un procés de formació i/o inserció.
5. Dones amb necessitat d'acompanyament socioeducatiu que puguin i vulguin plantejar-se un procés orientat a l'autonomia realista i sostenible en el temps a través d'un pla de suport personalitzat.
6. Dones que per factors personals (salut o edat) no puguin accedir a un procés d'inserció laboral, però puguin accedir a alguna prestació pública o estiguin en espera de resolució per tal d'assolir autonomia econòmica.
7. Empadronades o amb vinculació continuada a Barcelona, acreditada mitjançant padró vigent o informe de serveis socials.
8. En situació administrativa regular o que acompleixin els requisits administratius per regularitzar i iniciar un procés d'arrelament.
9. Que tinguin habilitats i capacitats per l'autogestió de les Activitats Bàsiques de la Vida Diària (ABVD), inclosos els desplaçaments.
10. Si presenten problemàtiques relacionada amb addicions estiguin abstinentes i vinculades a tractaments als serveis d'atenció especialitzada, com a mínim d'un any.
11. Si presenten problemàtiques associades a la salut mental estiguin en situació clínica compensada i vinculades a tractament als serveis d'atenció específica i/o

² Criteris d'accés vinculats als dominis personals de l'eina diagnòstica SSM-Cat.



consciència de necessitat d'atenció que permeti la convivència en espais compartits.

12. Amb una previsió d'estada al centre de **6 a 9 mesos**, amb revisió i avaluació del pla de millora individualitzat de caràcter trimestral i es podrà ampliar o escurçar el temps d'estada sota criteri professional i amb consens amb el/la referent municipal.
13. 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 conviuen 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 conviuen 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 (a partir d'ara, 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.

5.2 PROCEDIMENT D'ACCÉS AL CENTRE RESIDENCIAL D'INSERCIÓ LA VIOLETA

Les persones que accediran a les 26 places contractades del CRI La Violeta 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 concreta la data de la valoració presencial tenint en compte la llista d'espera i prioritització de places.
- Un cop feta la valoració global l'equip professionals de La Violeta 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'altres.
- En el termini d'una setmana, l'equip de La Violeta 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 del servei La Violeta informa al **Servei d'accés als allotjaments** i aquest ho comunica al professional derivant.
- L'equip de La Violeta 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.

Ha de quedar constància documentada, mitjançant els aplicatius municipals 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 per 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'Inserci La Violeta poden ser de dos tipus: totals i instrumentals, en funció de la procedència, proposta d'intervenció i d'altres factors a considerar. Pels casos derivats com a instrumentals, si així s'estima oportú, es



donarà continuïtat als plans de millora Individuals, ja elaborats i s'aniran avaluant i coordinant amb el/la seu/va referent social extern/a.

5.4. PROCÉS DE SORTIDA

L'estada al servei és limitada. Es contempla que tingui una durada entre 6 a 9 mesos amb una revisió i avaluació del pla de millora individualitzat amb caràcter trimestral i 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:

- 1) Assoliment d'objectius: articulat a partir del pla de de sortida autònoma.
- 2) Moment vital de la dona que impossibilita poder assumir compromisos orientats a l'autonomia. En el cas de que s'identifiquin necessitats específiques que hagin de ser prèviament treballades per poder iniciar un recorregut orientat a l'autonomia, s'intentarà identificar amb la xarxa i amb la dona, els suports mes adequats a la seva situació, desplegant i activant recursos disponibles per tal de garantir, en la mesura dels possibles, que pugui disposar del suport que necessiti.
- 3) Manca de voluntarietat i estacament en el desenvolupament del pla de suports. Es pot donar la situació que la dona, per diferents motius, s'estigui marcant objectius no assumibles i/o no sostenibles en el temps i per tant es podria arribar a una situació d'estancament. En aquests casos, posant el focus en si romandre més temps al Centre Residencial d'Inserció La Violeta millora el pronòstic de sortida o contribueix a la institucionalització i per tant a la desmobilització dels recursos personals i socials dels que la dona disposa, es plantejarà una finalització de l'estada valorant de forma conjunta, possibles suports en aquest procés de sortida.

5.4.1. PLA DE SORTIDA AUTÒNOMA

La finalització de l'estada a La Violeta contempla des d'un **Pla de sortida autònoma** amb mirada de procés, que forma part del pla de suports de la dona. Per tant contempla objectius, suports, accions i temporalitat determinats. Aquesta part del procés té la finalitat de donar seguretat i confiança, reforçar capacitats i competències i facilitar el procés de transició. La metodologia incorpora estratègies de suport en el marc de la sortida autònoma de la dona on aquesta identifica i plasma les possibles dificultats que es pot trobar a curt, mitjà i llarg termini i xarxes de suport que creu que són necessàries per a evitar la pèrdua d'autonomia.



En el cas que la dona ho requereixi es contempla el **seguiment posterior a la sortida** a partir d'un acompanyament personal i la coordinació amb d'altres professionals i/o serveis per un període aproximat de 3 a 6 mesos posterior a la sortida del centre. L'objectiu d'aquest procés d'acompanyament es donar confiança i articular recursos de suport i de vinculació a recursos comunitaris (suports formals i informals).

CLÀUSULA 6. METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ

El Centre Residencial d'Inserció La Violeta és un servei de caràcter preventiu, tant del risc de cronificació del sensellarisme, com del risc de sobre institucionalització que poden comportar els processos d'acompanyament social.

Es dirigeix a dones provinents de trajectòries de sensellarisme amb un grau d'autosuficiència que permeti iniciar processos d'acompanyament orientats a l'autonomia, tant a nivell metodològic, com de pronòstic de sortida autònoma.

La finalitat del centre és oferir un acompanyament especialitzat d'atenció al sensellarisme amb perspectiva de gènere, que promogui l'autonomia, i faciliti l'inici de processos de recuperació en un entorn segur i percebut com a tal.

La proposta metodològica s'articula a partir d'un equip multidisciplinari i el treball en xarxa amb entitats públiques, privades i col·lectius organitzats.

Aquest equip multidisciplinari treballarà des de 6 àmbits d'intervenció amb l'objectiu de donar una resposta eficient i eficaç a les capacitats i necessitats de les dones:

- 1) **VINCULACIÓ:** Com a element essencial que legitima els processos d'acompanyament.
- 2) **REIDENTIFICACIÓ DE FORTALESES I CAPACITATS:** Explorant de forma col·laboradora, les habilitats, fortaleSES i capacitats de les dones (en relació a les seves circumstàncies i el seu context) en lloc de posar el focus de l'acompanyament en les carències. D'aquesta manera el procés d'acompanyament s'orienta a la recuperació, reparació i a la promoció de la resiliència, enfocant els esforços en l'enfortiment de les habilitats, capacitats i per tant en la promoció de l'autonomia.
- 3) **APODERAMENT INDIVIDUAL:** Enfocament de suport que situa a la dona en el nucli de les decisions i accions que afecten a la seva vida. Es busca que la dona



pugui expressar desitjos, objectius i necessitats i que participi i es responsabilitzi activament en el seu procés. L'equip tècnic actua com a facilitador, acompanyant i orientant segons les preferències i decisions de la dona, incorporant el principi de realitat (acompanyament reflexiu que permeti co-dissenyar una proposta realista i viable) amb la finalitat d'aterrar un procés en el que els objectius siguin assolibles i sostenibles en el temps.

- 4) **APODERAMENT COL·LECTIU:** Que es basen en espais d'auto-organització i presa de decisions tant del funcionament del centre, com d'activitats a desenvolupar. Aquests d'espais faciliten l'adquisició de responsabilitats i el desenvolupament d'una agència activa que promou conductes pro socials, al produir-se una major percepció d'autoeficàcia i vàlua social.
- 5) **APODERAMENT INTERPERSONAL:** Aquest eix pretén facilitar la reconstrucció, enfortiment i/o recuperació de les xarxes personals, promovent el contacte amb diferents realitats comunitàries que possibilitin relacions igualitàries, solidàries i cooperatives que al seu torn, puguin funcionar com a suports no formals i per tant, com a factors protectors.
- 6) **QUOTIDIANEITAT I AUTONOMIA:** El disseny del servei, la psicologia ambiental aplicada i l'organització de la convivència col·lectiva (flexible i amb un baix grau de normativitat), està especialment pensat per promoure al màxim aquesta vessant, que cal contemplar com un eix d'acompanyament en si mateix.

S'establirà un **pla de millora individualitzat** per a cada dona, amb l'objectiu principal d'afavorir la recuperació de l'autonomia personal, i la inclusió social, mitjançant l'acompanyament social centrat en la persona. El **Pla de suports** 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 addictives
- 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 i les actualitzacions al llarg del procés d'estada, seran posades en coneixement del/la referent municipal del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar, a requeriment d'aquest/a.

Ha de quedar constància documentada, mitjançant els aplicatius municipals SIAS/Sense Sostre, de la realització de les entrevistes inicials i es farà constar:



- 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.

Aquesta és una mesura per la millora de la qualitat, que s'avaluarà a través dels indicadors que l'adjudicatària haurà de recollir i tabular, segons els estàndards del Departament de Serveis Diürns i Residencials per Persones Sense Llar.

Un cop definit el pla de millora individualitzat, l'equip de La Violeta incorpora l'acompanyament amb metodologies que combinen la intervenció individual i personalitzada amb el reforç de l'acció col·lectiva. Es realitzaran entrevistes de seguiment periòdiques. La seva regularitat dependrà d'una banda de la situació i necessitat de cada dona i d'altra banda de les accions plantejades en pla de treball individual. 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

A nivell específic, es plantegen diferents tipus d'espais d'acompanyament a partir de trobades amb la dona en funció del moment o les necessitats que presenti:

- Trobada d'Intervenció: Sobre la base de les necessitats apuntades en el diagnòstic i sobre l'itinerari Individualitzat, es treballaran aspectes concrets de forma individual.
- Trobada de Suport i Acompanyament: Tenen la finalitat d'ajudar a canalitzar les dificultats de forma constructiva, afavorint la capacitat analítica, l'autonomia i fomentant la capacitat de resiliència.
- Trobada Revisió: tenen com a objectiu principal avaluar les diferents accions dutes a terme durant el procés, ja sigui en serveis propis com en recursos externs.



- Trobada de Renovació de Compromisos: es realitzaran de manera sistemàtica, com a mínim cada tres mesos, per tornar a avaluar el diagnòstic i per valorar l'evolució del pla de suports personalitzat.

6.1.METODOLOGIA ESPECÍFICA. PARTICIPACIÓ EN LA DINÀMICA I CO-GESTIÓ DEL CENTRE RESIDENCIAL D'INSERCIÓ LA VIOLETA.

La metodologia del Centre Residencial d'Inserció La Violeta, incorpora:

- a) **Enfocament psicosocial de gènere i de procés:** Des d'una perspectiva de gènere, s'impulsa una metodologia on les dones són supervivents enfocant la mirada cap als seus interessos de forma activa i conscient. Es proposa:
 - Garantir un espai de seguretat i acompanyament qualitatiu que eviti la re-victimització secundària
 - Oferir espai i temps per a la reflexió, la presa de consciència i la recuperació emocional
 - Acompanyar a les dones en el procés de reparació dels diferents aspectes personals i vivencials que s'han vist malmesos facilitant un entorn de confiança i participació efectiva
 - Promoure l'autonomia, la independència i la responsabilitat perquè cada dona sigui l'autèntica "agent del canvi"
 - Donar suport a les dones en la resiliència i en la recuperació de les seves fortaleces i capacitats

Pel que fa a l'aplicació de la perspectiva de gènere en l'acompanyament individual, metodològicament, de forma transversal i prioritària es tindran presents els següents aspectes:

- La identificació de les desigualtats viscudes
- L'anàlisi de les variables de risc, amb perspectiva de gènere, associades al sensellarisme femení en terme de trajectòria vital que pot permetre treballar des de l'anticipació i acompanyar en la identificació de necessitats.
- L'anàlisi amb perspectiva de gènere dels factors protectors i les fortaleces que cal potenciar en el moment actual de la dona.
- L'anàlisi de la salut física i emocional amb especial atenció a la identificació de les especificitats associades al gènere
- Les maternitats



- Mirada transcultural
 - La identificació dels motors motivacionals
 - El posicionament envers el propi procés: expectatives realistes amb possibilitats d'establir objectius a curt, mig i llarg termini, capacitat de sostenir compromisos i responsabilitats, etc.
- b) **Acompanyament social amb enfoc basat en les fortaleeses.** El model d'intervenció basat en una perspectiva positiva que es centra en identificar , consolidar i utilitzar les fortaleeses i recursos de les dones des d'un punt de partida que les reconeix com a supervivents .Es parteix d'un enfocament col·laborador en el qual es valora l'experiència i coneixement de la persona, fomentant l'autonomia i autoreflexió.
- c) **Dimensió comunitària.** Aquest punt està recollir a la Clàusula 8 del Plec de Prescripcions Tècniques Particulars.
- d) **Prevenició de la institucionalització. Flexibilitat i adaptabilitat:** La metodologia incorpora algunes singularitats que, a nivell organitzatiu, permeten treballar amb una mirada de prevenició de la institucionalització i de foment de l'autonomia:
- El Centre Residencial d'Inserció La Violeta ofereix **espais segurs i percebuts com a tal per a les dones que ho habiten**: espais individuals i privats que es conjuguen amb d'altres d'acompanyament col·lectiu. Infraestructures que ho permeten i que tenen present la psicologia ambiental on les dones residents tenen capacitat d'incidència en la decoració, l'organització dels espais comuns, l'ús d'aquests, etc.
 - **Focus en capacitats per a autogestionar la seva vida:** Capacitat d'agència envers l'espai (organització i decoració de les pròpies habitacions, neteja de les mateixes, tasques de co-responsabilitat en els espais comuns, etc.), capacitat de gestió de les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD), llibertat en l'entrada i la sortida (límit màxim relatiu a les hores de descans després de les 23:00 hores, tot i que es contemplen excepcions també per aquest límit)
 - **Suport i xarxes informals.** Facilitar el contacte amb nous suports i la generació de noves xarxes com objectiu explícit.



- **Mirada centrada en la persona i les seves circumstàncies.** En la gestió de la quotidianitat s'intervé a partir de les particularitats de la dona i les seves circumstàncies el que permet adaptar-se als moments i situacions concretes sobre el principi d'esquitat en l'acompanyament.
- **Mirada de capacitats i drets.**
- **Capacitat d'acció i agència.** Implica oferir un acompanyament reflexiu, no directiu, ni invasiu, lliure de judici, que incorpora l'error i les resistències de les dones com a part del procés.
- **Auto-organització i convivència:** El Centre Residencial d'Inserció La Violeta s'articula sobre principis de cooperació on les dones intervenen de manera activa en la vida quotidiana, en la forma d'organitzar la convivència, la gestió de la comunitat, la neteja o l'oci. Aquesta metodologia permet desenvolupar el sentiment de pertinença, el creixement personal, el desenvolupament de capacitats, l'adquisició de responsabilitats i el foment de l'autonomia.

En aquest sentit el servei La Violeta disposa d'**Assemblea de Dones** que té com a objectiu l'autoorganització en el funcionament del centre. Es podran abordar altres propostes que hauran de ser consensuades amb la Direcció i seran acompanyades per l'equip professional en l'autogestió com :

- Organitzar activitats i tallers
- Distribució de tasques i responsabilitats
- Recollida de queixes i suggeriments
- 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 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/essa de família, professional social de referència... Aquest procés de vinculació amb els serveis comunitaris formarà part del pla de millora individualitzat 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, amb els serveis i recursos comunitaris a l'abast. En aquest sentit 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 dona, 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 les dones 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 (escola d'adults, biblioteca, centres cívics, esportius, entitats i equipaments de barri, cossos de seguretat, etc.)



CLÀUSULA 9. 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 correspongui³ 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 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 al Centre de les persones ateses dins de les aplicacions informàtiques SIAS/Sense Sostre
- Totes aquelles intervencions rellevants realitzades per a cada persona atesa en l'aplicació Sense sostre/SIAS pel/la professional referent del cas. Elaborar informe de finalització d'estada i annexar-lo en l'expedient personal de l'aplicació SIAS/sense sostre.
- Les sol·licituds de les ajudes per cobrir necessitats bàsiques de caràcter peremptori de les persones ateses mitjançant l'aplicatiu 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 3 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 i el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar.

³ SIAS, Sense Sostre, Ajuts econòmics, SSM-CAT, Agenda, Portal del professional, entre d'altres.



CLÀUSULA 10. 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 de Prescripcions Tècniques Particulars, 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 Departament 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 alimentaris⁴.
<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 Centre 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 del contractista del present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars i del 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) 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 tuberculosi (TBC) en el moment de l'accés al servei. Així com l'activació dels protocols

⁴ 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.



sanitaris d'actuació vigents en el cas de sospita de malalties infecto contagioses d'obligada comunicació.

- 19) 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.
- 20) 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.
- 21) 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.).
- 22) 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.
- 23) Realitzar memòria anual del Centre.
- 24) Realitzar l'informe anual de l'auditoria externa que s'haurà de presentar durant el primer semestre de l'any.
- 25) Registrar als aplicatius informàtics municipals (actualment SIAS/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.
- 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/la referent municipal quan es produeixi una incidència en relació a una amenaça i/o agressió a professionals i/o persones ateses.
- 28) Aplicació del **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 en el Catàleg.
- 29) Aplicar la normativa municipal vigent d'empadronament



CLÀUSULA 11. 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'IMSS. Serà responsable del funcionament del servei i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.

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

CLÀUSULA 12. 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 té la obligació de 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 dintre dels tres mesos següents a la finalització de l'any.



CLÀUSULA 13. 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'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

La titularitat de la documentació escrita derivada de la relació amb les dones ateses al Centre Residencial d'Inserció, 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 aquesta s'adreci 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

es 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: 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 Dept. de Serveis Diürns i
Residencials Col·lectius per a Persones
Sense Llar*