

# **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA GESTIÓ DEL SERVEI “PRIMER LA LLAR” SUPORT SOCIOEDUCATIU METODOLOGIA HOUSING FIRST ADREÇAT A PERSONES EN SITUACIÓ DE SENSE LLAR A LA CIUTAT DE BARCELONA.**

## CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

## CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

## CLÀUSULA 3. DEFINICIÓ, OBJECTIUS, DESTINATARIS I CARACTERÍSTIQUES SERVEI

### **3.1 Definició del servei**

### **3.2 Objectiu general**

### **3.3 Destinataris**

#### 3.3.1 Titulars del Servei

#### 3.3.2 Acompanyants del titular del servei:

### **3.4 Característiques dels habitatges**

### **3.5 Característiques del servei**

#### 3.5.1 El Servei està conformat per les següents prestacions:

#### 3.5.2 La recuperació s'ha d'entendre d'una perspectiva global, que inclouria tant la dimensió individual com social.

### **3.6 L'equip Primer la Llar**

#### 3.6.1 Un equip Multidisciplinar

#### 3.6.2 Funcions de l'equip del servei

##### 3.6.2.1 Àmbit de Gestió de l'habitatge

##### 3.6.2.2 Àmbit de Gestió socioeducativa

##### 3.6.2.3 Funcions de coordinació

#### 3.6.3 Incorporació del treballador parell

#### 3.6.4 Subrogació i noves incorporacions

## CLÀUSULA 4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

### **4.1 Criteris d'accés**

**4.2 Circuit d'entrada**

**4.3 Circuit de sortida del servei**

**4.4 Seguiment posterior a la sortida del servei**

**4.5 Eina de seguiment de la intervenció**

**4.6 Itinerari de Recuperació personalitzat**

**4.7 Vinculació amb la xarxa de serveis**

**4.8 Fases d'intervenció i temporalització**

**4.9 Eixos d'intervenció**

**4.10 Acords de Funcionament Intern**

**4.11 Contracte d'estada i de permanència en el Servei**

4.11.1 Bloc que regula l'accés a l'habitatge:

4.11.2 Bloc que regula l'ús de l'habitatge:

4.11.3 Bloc que regula la permanència en el Servei:

**4.12 Documentació**

CLÀUSULA 5. DISTRIBUCIÓ DE LOTS

CLÀUSULA 6. CONDICIONS TÈCNIQUES D'EXECUCIÓ

CLÀUSULA 7. AVALUACIÓ I SEGUIMENT

CLÀUSULA 8. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

CLÀUSULA 9. PER AL TRACTAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ D'ARXIU EN

CONVENIS/CONTRACTES DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA ESTABLERTS AMB

EMPRESES I ENTITATS EXTERNES ENCARREGADES DE SERVEIS DE

COL.LABORACIÓ PER PART DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL.

# **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER LA GESTIÓ DEL SERVEI “PRIMER LA LLAR” SUPORT SOCIOEDUCATIU METODOLOGIA HOUSING FIRST ADREÇAT A PERSONES EN SITUACIÓ DE SENSE LLAR A LA CIUTAT DE BARCELONA.**

## **CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ**

El Servei “Primer la Llar” s’inscriu en la xarxa de serveis i equipaments que ofereix la ciutat a les persones en situació de sense llar. Es va iniciar el 2015 i actualment atén als residents de 76 habitatges ( participants a partir d’ara).

El Servei “Primer la Llar” està inspirat en el model *Housing First* i en experiències internacionals d’atenció a persones en situació de sense llar que presenten necessitats socials severes associades al problema d’habitatge. Consisteix en oferir un habitatge estable a aquestes persones i, partint d’aquest punt, iniciar el procés de recuperació, autonomia i inserció social. Es tracta, doncs, d’un servei d’accés immediat a l’habitatge i d’acompanyament socioeducatiu mentre la persona assoleix un grau de recuperació que li permeti mantenir-se en el mateix habitatge sense més suport que el de les xarxes normalitzades de serveis.

El concepte del que es parteix a l’hora de la intervenció amb la persona és el de la recuperació (recovery). És un concepte amb els orígens en el camp de la Salut Mental i que suposa una aposta decidida per posar a la persona com a protagonista del seu procés. Aquest enfocament posa èmfasi en com la persona afronta la seva vida, deixant de banda els símptomes o la malaltia. S’orienta a que la persona augmenti la seva capacitat de viure satisfactòriament, segons els seus interessos, objectius i possibilitats, inclòs si els símptomes dels seus problemes de salut mental persisteixen.

Davant la situació de manca d’habitatge públic i d’habitatge de mercat privat objecte de gestió pública, en anteriors contractes es van acumular en un sol contracte administratiu prestacions de naturalesa molt diferent: captació, adequació i gestió d’habitatges i suport socioeducatiu dels participants.

L’experiència ha demostrat que, a nivell organitzatiu, l’acumulació de prestacions tan diverses en un sol contracte no resulta òptima, ja que acaba requerint per part dels equips socials la realització de funcions que excedeixen les tasques que els hi són pròpies, i a la vegada obstaculitza la intervenció social. És per això que l’objecte del present plec son les prescripcions tècniques relatives al suport socioeducatiu dels participants.

El Pla de Lluita contra el sensellarime esmentat fixa un seguit d'objectius en relació directa amb la lluita contra el sensellarisme. Entre ells destaquen el fer front a l'exclusió habitacional dels col·lectius més vulnerables, d'assegurar els mínims vitals a tota la població i d'articular uns serveis socials bàsics d'atenció integral prioritzant l'autonomia personal i familiar.

Aquest servei s'emmarca dins l'Estratègia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030 <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/EstrategiaPSH20232030.pdf> i “La estratègia estatal de desinstitucionalització”. Ministerio de Inclusión Social del Gobierno de España. <https://estrategiadesinstitucionalizacion.gob.es/>

També el govern de la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Departament de Drets Socials, posa en marxa Marc d'acció per a l'abordatge del sensellarisme a Catalunya 2022-2025 [https://dretssocials.gencat.cat/ca/el\\_departament/plans\\_dactuacio/marc-daccio-per-a-labordatge-del-sensellarisme-a-catalunya-2022-2025/index.html](https://dretssocials.gencat.cat/ca/el_departament/plans_dactuacio/marc-daccio-per-a-labordatge-del-sensellarisme-a-catalunya-2022-2025/index.html)

## CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte serà la gestió del Servei “Primer la Llar” consistent en l'acompanyament social i el suport socioeducatiu als participants del Programa Primer la Llar que resideixen en un habitatge individual dins una comunitat ordinària de veïns utilitzant la metodologia Housing First. L'objecte del contracte inclou la col·laboració en les condicions de vida dels participants i també donar suport en temes relacionats amb l'habitatge en coordinació amb el proveïdors d'habitatge que el Consorci d'habitatge de Barcelona indiqui, actualment Hàbitat 3

L'àmbit de gestió d'aquest Servei es divideix en dos lots de 38 habitatges cadascun, Lot 1 i Lot 2, que comprenen un total de 76 habitatges i un mínim de 76 participants. Cadascun dels lots és independent i d'utilització separada de l'altre, i constitueix una unitat funcional per sí mateix..

Els habitatges han de tenir la dimensió adequada per tal que hi resideixi una sola persona (màxim dues), segons la normativa vigent sobre habitabilitat, tal i com s'estableix en la clàusula 3.

La captació i gestió de l'habitatge anirà a càrrec del Consorci d'habitatge. La gestió dels habitatges serà assumida pel Consorci d'Habitatge o el gestor d'habitatge que aquest designi, quedant la intervenció socioeducativa en mans de l'entitat adjudicatària del present plec. La captació i adequació estructural dels nous habitatges serà assumida pel Consorci d'Habitatge o el gestor d'habitatge que aquest designi.

L'adjudicatari haurà de moblar i dotar els habitatges del parament bàsic, tal com s'estableix a l'**Annex 1**. L'adjudicatari farà les compres necessàries (mobles, electrodomèstics, etc.) per a la posta a punt, tant dels pisos que s'incorporin de nou com dels pisos que s'hagin de reemplaçar, assumirà també el trasllat del mobiliari, electrodomèstics i altres estris, en cas de canvi de pis, serà també el responsable de les neteges intensives per a la posta a punt per a entrada de nou participant i neteja de xoc en cas necessari així com de les reparacions ordinàries.

Tots dos lots tenen les mateixes característiques en quant a la tipologia de serveis a prestar

### CLÀUSULA 3. DEFINICIÓ, OBJECTIUS, DESTINATARIS I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

#### 3.1 Definició del servei

L'objecte del present contracte serà la gestió del Servei "Primer la Llar" consistent en l'acompanyament social i el suport socioeducatiu als participants del Programa Primer la Llar que resideixen en un habitatge individual dins una comunitat ordinària de veïns utilitzant la metodologia Housing First. L'objecte del contracte inclou la col.laboració en les condicions de vida dels participants i també donar suport en temes relacionats amb l'habitatge en coordinació amb el proveïdors d'habitatge que el Consorci d'habitatge de Barcelona indiqui, actualment Hàbitat 3.

La intervenció s'enfoca cap a la recuperació de la persona, el seu apoderament i autonomia personal, A partir de la ubicació en l'habitatge es proposa a la persona iniciar un procés d'acompanyament i intervenció social que persegueix l'objectiu d'apoderar la persona per tal que visqui un procés de recuperació a tots els nivells (econòmic, domèstic, social...) i que finalitza quan aquesta no necessita de l'acompanyament socioeducatiu i assumeix la tinença en favor seu així com les despeses existents, en funció de les seves possibilitats, de tal manera que l'habitatge on ha iniciat el procés de recuperació pugui esdevenir la seva pròpia llar.

Amb aquest objectiu, la intervenció es farà amb la persona que, tot respectant els ritmes de cadascú i incorporant el treball amb la xarxa dels serveis necessaris (socials, sanitaris, d'ocupació...), pretén que acabi assolint una situació d'autonomia i recuperació en la pròpia llar.

D'acord amb la *Guia Housing First Europa* (PLEACE, N. 2016. FEANTSA, Brussel·les), el model Housing First (HF) pot definir-se a partir de **8 PRINCIPIS FONAMENTALS** que es basen en els principis desenvolupats pel Dr. Sam Tsemberis (impulsor a Nova York a inicis dels anys 90 del servei HF "Pathways to Housing"):

1. **L'habitatge és un dret humà.** Tothom té dret a l'habitatge. Es parteix del posicionament que les participants no han de guanyar-se el dret a l'allotjament o a romandre en un habitatge.
2. **Elecció i control per a les participants.** Cal escoltar les persones que utilitzen el Servei i respectar les seves opinions.
3. **Separació de l'allotjament i el tractament.** El dret a l'habitatge no està compromès per l'obligació dels participants de seguir un tractament, ja sigui per accedir a l'habitatge o per a romandre-hi.
4. **Orientació a la recuperació.** Es tracta de tenir un enfocament de recuperació (*recovery* en anglès), centrant-se en el benestar general de el participant.
5. **Reducció de danys.** Es basa en la idea de que acabar amb l'ús problemàtic de drogues i alcohol pot ser un procés complex i que un percentatge significatiu de les persones en situació de sense llar amb necessitats socials severes no acaba d'adaptar-se i vincular-se amb els serveis que exigeixen abstinència o desintoxicació.
6. **Compromís actiu sense coerció.** A través dels enfocaments de reducció de danys i d'orientació a la recuperació, es posa èmfasi en tractar que les participants es comprometin activament en l'ajuda que necessiten.
7. **Planificació centrada en la persona.** Es tracta d'organitzar el recolzament i el tractament al voltant de el participant i les seves necessitats. De manera que el Servei s'adapta i s'organitza en funció dels participants (en comptes de pretendre que siguin les participants les que s'adaptin al Servei).
8. **Recolzament flexible i disponible durant el temps necessari.** La intensitat del recolzament pot augmentar o disminuir en funció de les necessitats de el participant i es proporciona recolzament tot el temps que sigui necessari.

La Guia esmentada recull **DUES FORMES DE SUPORT:** El Tractament Assertiu Comunitari (**ACT**) i la Gestió de Casos Intensiva (**ICM**). El programa Primer la Llar utilitza una **metodologia mixta entre la gestió intensiva de casos (ICM) i el tractament assertiu comunitari (ACT), sobre tot amb perfils d'alta necessitat.**

### 3.2 Objectiu general

Oferir a les persones en situació de sense llar amb necessitats socials severes un habitatge estable amb acompanyament socioeducatiu des del que poder iniciar un procés de recuperació, apoderament i autonomia personal.

Es tracta d'un servei que s'insereix dins del Programa Municipal d'Atenció a Persones en situació de sense llar de Barcelona i en el Pla de Lluita contra el Sensellarisme de Barcelona 2016-2020 i que va adreçat a persones en situació de sense llar i en situació d'exclusió social greu. Per tal d'oferir atenció a un sector d'aquestes persones que per les

seves característiques personals i necessitats socials, requereixen un tractament específic, i que s'inicia amb l'assignació d'un habitatge com a punt d'ancoratge en la societat.

La intervenció en HF se centra en:

- . Oferir l'ajuda necessària per mantenir l'allotjament .
- . Promoure i recolzar la bona salut i el benestar .
- . Desenvolupar suports socials i la integració comunitària i ampliar la participació en activitats significatives.

La persona esdevé la protagonista del seu propi procés de recuperació.

### **3.3 Destinatari**

#### **3.3.1 Titulars del Servei**

El Servei s'adreça a persones soles que reuneixen les característiques següents:

- . Persones soles, majors d'edat, excepcionalment podran ser dues persones juntes (bé perquè siguin parella, bé perquè els uneixi una relació d'amistat/suport que s'avalui com a positiva per a ambdues persones).
- . Persones amb una llarga trajectòria de vida al carrer, amb les que les propostes d'atenció col·lectiva (albergs, habitatges compartits) no hagin tingut èxit o provoquin el rebuig de la persona a intentar-ho.
- . Persones amb necessitats socials concurrents amb la manca d'habitatge: manca de relacions socials i familiars, estat de salut precari, i necessàriament amb presència de malalties mentals i/o addiccions.
- . Persones amb ingressos econòmics regulars en el moment de l'accés o bé amb possibilitats de disposar-ne en el transcurs del procés d'atenció.

#### **3.3.2 Acompanyants del titular del servei:**

En el cas que el titular del servei tingui la intenció de convida amb una altra persona a l'habitatge, haurà de sol·licitar-ho al gestor del servei qui ho comunicarà al Departament d'Allotjament individual per a Persones Sense Llar (d'ara en endavant DAIPSELL) per la seva valoració. En cas que s'autoritzi la incorporació d'una altra persona a més de el participant i titular de l'habitatge, tant sigui parella com amic o suport positiu, l'equip primer la llar farà un primer diagnòstic per valorar quin tipus d'acompanyament necessita aquesta segona persona.

Es valorarà per part de l'equip i en última instància pel DAIPSELL l'oportunitat d'assumir per part de l'equip primer la llar també l'acompanyament social d'aquesta persona, no només en aquells aspectes que siguin indissolubles de la unitat de convivència i per tant

part de l'acompanyament al participant titular, sinó també aquells aspectes propis i individuals d'aquesta segona persona acompanyant. Aquesta segona persona podrà passar a ser doncs objecte d'intervenció plena d'acord als continguts del plec, tot i que no adquirirà la condició de titular de servei.

En tot cas en qualsevol moment ha de quedar clar que el titular tant de l'habitatge com del servei primer la llar és el participant principal, i qualsevol variació respecte aquesta titularitat tindrà un caràcter excepcional i s'haurà d'acordar amb l'equip d'intervenció i serà validat pel DAIPSELL.

### **3.4 Característiques dels habitatges**

La gestió dels habitatges serà assumida pel Consorci d'habitatge o el gestor d'habitatge que aquest disegni, quedant la intervenció socioeducativa en mans de l'entitat adjudicatària del present plec.

La captació i adequació estructural dels nous habitatges serà assumida pel Consorci d'habitatge o el gestor d'habitatge que aquest disegni, des de l'inici del plec.

D'acord a les **Bases reguladores per la Concessió de Subvencions a entitats gestores d'habitatges de mercat privat** destinats a facilitar l'accés a l'habitatge a persones que es troben en situació d'emergència social i econòmica i risc d'exclusió social, aprovat per **Consorci de l'habitatge de Barcelona el dia 23 de juliol de 2024**, serà a càrrec del Consorci d'habitatge:

#### **1. Subvenció per al pagament de la diferència entre el cànon o renda dels habitatges i la renda que haurien d'abonar les unitats de convivència.**

Quan els habitatges es vegin afectats per un procediment judicial de desnonament per manca de pagament, per expiració del termini legal o contractual o per precari, sempre que haguessin tingut un títol habilitant anterior, l'import d'aquesta subvenció serà igual a l'import del cànon del contracte de cessió o similar, sense restar la renda que li correspon pagar al titular del contracte d'arrendament temporal o similar, fins a un màxim de 18 mensualitats.

#### **2. Subvenció per cobrir les despeses de gestió i manteniment dels habitatges, que inclou:**

- . Assegurances multirisc de la llar.
- . Assegurances d'impagament de rendes, en els casos que això és viable.
- . Despeses de manteniment i arranjament que no hagi d'assumir la propietat i que no estiguin cobertes per l'assegurança multirisc.
- . Despeses de subministrament (aigua, llum o gas) derivades dels canvis de titularitat.
- . Despeses de captació i gestió.

- . Honoraris de l'auditor per a la redacció de l'informe que ha d'acompanyar el compte justificatiu de la subvenció.
- . En el cas del Servei Primer la Llar, l'import de la subvenció serà de 1.900 euros màxim per habitatge i anualitat.
- . Si es modifica un habitatge, és a dir, es dona de baixa un habitatge i d'alta un altre, l'import d'aquesta subvenció s'incrementarà en un màxim de dues mensualitats del cànon del nou habitatge i es destinarà a cobrir les despeses de captació, gestió i acompanyament social que ocasiona el canvi d'habitatge.

Els habitatges haurien de complir els següents requeriments:

- . Seran per a una sola persona o màxim dues (parelles i/o amics) amb un estret vincle relacional que aconselli un abordatge conjunt.
- . El nombre màxim d'habitatges en una mateixa escala de veïns seran d'1 habitatge per una escala de menys de 10 habitatges i a partir d'11 habitatges aquest número màxim no pot superar el 10% dels habitatges de l'escala de veïns.
- . La distribució a la ciutat és en barris amb vida comunitària i de fàcil accés al transport públic.
- . Seran habitatges d'una o dues habitacions com a màxim, sala d'estar, cambra higiènica (lavabo, vàter i dutxa o banyera), equip de cuina (pica i aparell de cocció, amb ventilació i sense compartir espai amb dotació higiènica).
- . Cada habitatge disposarà de la cèdula d'habitabilitat vigent i acreditarà el compliment de la resta de legalitat urbanística aplicable, d'acord amb la normativa establerta al Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- . S'intentarà que un mínim del 10% del total habitatges siguin accessibles, d'acord amb la definició continguda a l'Annex 1 del Decret 141/2012, de 30 d'octubre, que estableix que és *"l'habitatge que, sense ajustar-se a tots els requeriments de l'habitatge accessible, permet, a les persones amb mobilitat reduïda, l'accés i la utilització de manera autònoma dels espais d'ús comú, les habitacions, la dotació higiènica mínima i l'equip de cuina"*.

### **3.5 Característiques del servei**

#### **3.5.1 El Servei està conformat per les següents prestacions:**

- **Suport a l'Allotjament orientat a:**
  - . L'adjudicatari del present plec haurà de vetllar pel pagament de l'aportació al lloguer per part del participant, per la gestió i pagament dels subministraments (aigua, llum i gas) i vetllar per la reparació i substitucions del mobiliari i electrodomèstics, per part del participant.

- . En el cas que el participant no disposi de recursos suficients, el gestor podrà articular ajudes pel pagament del lloguer i per la cobertura dels subministraments (aigua, llum i gas).
  - . L'adjudicatari haurà de vetllar per tal que les reparacions i manteniment de l'habitatge que no siguin habitabilitat o estructurals (en aquest cas corresponen al Consorci d'Habitatge) es facin a càrrec del participant.
  - . Tot això es farà sempre des de la vessant de l'acompanyament social al participant en el compliment de les seves obligacions respecte a l'habitatge i el seu manteniment.
  - . L'interlocutor amb la propietat serà el Consorci d'Habitatge o gestor en qui delegui, pel la qual cosa caldrà una estreta coordinació amb el Consorci d'Habitatge.
  - . Tant la Protecció de l'habitatge (porta antiocupa, alarmes...) com la gestió corresponent en cas d'ocupació, i mentre el contracte de lloguer estigui vigent, correspondrà al resident i participant de PLL. En el cas de falta de capacitat econòmica o d'altre índole aquestes gestions i la seva despesa econòmica seran assumides pel Consorci d'habitatge a través del gestor d'habitatge en que delegui, en aquests moments Hàbitat 3.
  - . Les despeses de manteniment seran assumides per l'adjudicatari del present plec una vegada el gestor d'habitatge (actualment Hàbitat 3) hagi justificat a través d'un informe justificatiu la no procedència de la cobertura de la despesa i quin és el motiu d'aquesta no cobertura en el marc competencial acordat amb el Consorci d'habitatge de Barcelona. Així mateix caldrà fer constar que no es tracta d'una cobertura inclosa en les assegurances de danys a tercers ni en les corresponents garanties
  - . Es preveuen Despeses per mòduls de manteniment.
- **Suport socioeducatiu orientat a:**
    - . Procurar l'accés dels participants a la xarxa de serveis i a les prestacions de caràcter universal (sanitat, serveis socials, ocupació...).
    - . Facilitar l'accés a les prestacions econòmiques i assistencials a les que es pugui tenir dret.
    - . Promoure la recuperació de les habilitats personals de cura pròpia i de l'habitatge.
    - . Promoure la recuperació de les habilitats d'autogestió (economia domèstica, relació amb l'entorn...).
    - . Promoure la recuperació de les relacions familiars i socials, sempre que sigui possible.
    - . Promoure la integració comunitària en el barri on es resideixi.
    - . Oferir suport en el seguiment dels tractaments terapèutics que siguin requerits (psicològics, físics...).

- Vetllar pel compliment dels compromisos en relació a l'habitatge (pagament del lloguer, relació amb la comunitat de veïns...)
- Vetllar pel compliment dels compromisos recollits al contracte de lloguer social (habitatge) i el contracte d'acompanyament social.
- En cas de manca de recursos suficients i/o capacitats per part del participant, cobrir quan sigui necessari les necessitats bàsiques (alimentació, higiene, transport, medicació...) i per l'organització de la vida quotidiana.
- El gestor podrà articular ajudes per la cobertura de les necessitats bàsiques a través del sistema de provisió d'ajuts de l'IMSS, que hauran de ser tramitades i aprovades pel referent municipal del servei.
- Es preveuen Despeses per Activitats Socio Educatives.

### 3.5.2 La recuperació s'ha d'entendre d'una perspectiva global, que inclouria tant la dimensió individual com social.

El Servei Primer la Llar té un enfocament de recuperació, que busca el benestar de la persona en la seva globalitat. Tal com apunta la Guia Housing First Europe, cal generar un sentit de propòsit en la persona, i una perspectiva de vida millor i més segura, la persona s'ha de recuperar per ella mateixa, escollint el seu futur. Per entendre millor a les persones i quines són les seves necessitats, els serveis han de tenir en compte que les persones poden haver experimentat fets traumàtics, cal maximitzar les fortaleces i el potencial de les persones amb el convenciment i l'esperança que els canvis són possibles.

La recuperació de la persona incorporaria tant la dimensió individual com la dimensió social. D'acord a l'anàlisi exploratòria de les principals dimensions de la recuperació que Jordi Sancho Salido i Jezabel Cartoixa Garcia fan en l'*Informe de recerca de l'inici del Programa Primer la Llar 2018*, aquestes inclourien els següents aspectes:

- En la dimensió individual hauríem d'incloure l'autoconfiança, l'autonomia, els objectius futurs i la gestió de la situació o malaltia.
- En la dimensió social hauríem d'incloure del sentiment de pertinença comunitària, xarxes socials i Espais d'activitat.

Es important fomentar la participació estable de les persones en la dinàmica del servei per tal de facilitar una major consecució d'autonomia, una major autoestima i una millor capacitació en el seu procés de recuperació i inserció social, potenciant les eines col·laboratives i autogestionades com els GAM (Grups d'Ajuda Mútua), Assemblees de Participants, Xarxes de relació i foment d'Accions conjuntes dels participants (Blogs, xarxes socials, publicacions...).

Els / les treballadors/es hauran de realitzar el nombre d'hores anuals de formació (reciclatge i formació continua) que es contempli en el conveni corresponent (fins a 30 hores anuals en el cas del Conveni d'Acció Social), sempre que aquesta estigui vinculada directament amb el lloc de treball que ocupen i amb la seva especialitat tècnica.

Housing First és una metodologia d'intervenció innovadora i amb una important implementació en tota Europa i també als Estats Units. És una metodologia que va estretament relacionada amb la recerca i la investigació, i on la importància de compartir bones pràctiques és clau per tal d'estar al corrent de les novetats i avenços a nivell acadèmic i a nivell de la pràctica de la intervenció social que s'està fent sobretot a Europa.

### **3.6 L'equip Primer la Llar**

#### **3.6.1 Un equip Multidisciplinar**

L'equip consta d'un **equip social** integrat per Educadores, Treballadores Socials i Integradores Socials, així com Treballadors parells quan s'incorporin com a modificació del contracte, i un **equip de Salut Mental**, integrat pel l'Equip de Salut Mental per a persones Sense Sostre (ESMES), format per psiquiatres, infermeres i un professional d'acompanyament en salut mental del Programa de Seguiment Individualitzat (PSI). És un equip de psiquiatria especialitzat que també treballa amb la resta de serveis i centres del Programa Municipal d'Atenció a Persones en situació de sense llar.

La figura del Treballador Parell es posarà en marxa quan es donin els següents criteris:

- 1) Disseny per part del Departament de Planificació i Processos del procés d'implementació de la figura del Treballador Parell: Definició, Selecció i formació.
- 2) Una vegada realitzada la selecció i formació, i amb l'acord de la Direcció d'atenció al sensellarisme es començarà a incorporar aquesta figura en el servei de PLL.

Dins de l'equip Primer la Llar, l'equip social i de salut són equips diferenciats, encara que comparteixen dinàmiques i espais de treball de forma regular, i estretes coordinacions. S'han d'establir dinàmiques que aproximïn els equips al tractament assertiu comunitari i que incorporin l'equip ESMES en la intervenció si la complexitat del cas així ho requereix.

Els professionals del camp social actuaran com a referents dels participants i com a suport del procés d'acompanyament, encara que qualsevol membre de l'equip social o sanitari pot desenvolupar aquesta funció en cas de que es consideri adequat en el desenvolupament del treball interdisciplinari en equip.

D'acord a la *Guia Housing First Europa* (PLEACE, N. 2016. FEANTSA, Brussel·les), els tipus d'intervenció, perfils i suport diferents per cada forma/tipologia són:

	Tipus d'intervenció	Perfil	Suport
<b>ACT (Tractament Assertiu Comunitari)</b>	Persona usuària/ Intervenció multidisciplinària	Malaltia mental severa amb o sense addiccions	Proporciona el suport directament
<b>ICM (Gestió de Cas Intensiva)</b>	Persona usuària/ Professional	Problemes de salut mental amb o sense addiccions	Gestió i coordinació per a crear vincles amb serveis comunitaris

Anant més al detall d'aquestes tipologies, en l'article "El Housing First. El dret a l'habitatge dels més vulnerables" (LLOBET, M., AGUILAR M. 2016. *Barcelona Societat: revista d'informació i estudis socials* 20), s'estableixen les següents característiques per a cada tipus d'intervenció:

Tractament Assertiu Comunitari (Assertive Community Treatment)	Gestió (Intensiva) de cas ( Intensive Case Management)
Equip multidisciplinari que ofereix tots els serveis	Cada professional gestiona un nombre de casos de forma individualitzada des d'un enfocament de recuperació
Disponibilitat 24 hores al dia 7 dies a la setmana. Ofereixen un suport en temps real	El gestor del cas està disponible a hores regulars i la càrrega de treball es combina amb els altres professionals per assegurar la cobertura
Reunions clíniques regulars de l'equip	El gestor del cas negocia l'accés als serveis regulars segons les necessitats i opcions que fa la persona
Equips mòbils que es desplacen als domicilis dels participants	El gestor del cas acompanya la persona a reunions o a trobades per facilitar que aconsegueixi els seus objectius o per satisfer les seves necessitats
Ràtio habitual de 10 persones per equip	La ràtio habitualment és de 20 persones per gestor del cas
Durada il·limitada dels serveis oferits i transició cap a serveis de menys intensitat per a les persones usuàries en situació estable	La durada del servei està determinada per les necessitats de la persona, amb la idea d'acabar utilitzant els serveis regulars

Font: elaboració pròpia a partir de Gaetz et al. 2013

El programa Primer la Llar utilitza una **metodologia mixta entre la gestió intensiva de casos (ICM) i el tractament assertiu comunitari (ACT), sobre tot amb perfils d'alta necessitat.** L'objectiu final de la intervenció social és la **recuperació** de la persona.

### 3.6.2 Funcions de l'equip del servei

L'equip proporcionarà suport socioeducatiu i acompanyament social als participants del Programa, persones en situació de sense llar amb necessitats socials severes i necessàriament amb presència de malalties mentals i/o addiccions, a les que es proporciona un habitatge individual dins una comunitat ordinària de veïns i un acompanyament social d'acord a la metodologia Housing First, així com la coordinació amb el proveïdor d'habitatge i suport al participant en temes relacionats amb l'habitatge, si s'escau.

#### 3.6.2.1 Àmbit de Gestió de l'habitatge

Caldrà una estreta coordinació de l'equip Primer la Llar amb l'equip del Consorci d'habitatge per tal de donar el suport necessari per preveure i minimitzar l'impacte de qualsevol incidència en relació tant al propi habitatge com a la comunitat de veïns.

Les funcions en relació a l'habitatge tindran un caire residual i sempre des de la vessant de l'acompanyament social al participant en el compliment de les seves obligacions respecte al mateix.

La titularitat de l'habitatge serà a nom de el participant, sempre que sigui possible.

Les tasques a realitzar en l'àmbit de l'habitatge seran les següents:

- . Fer les compres necessàries (mobles, electrodomèstics, etc.) per a la posta a punt, tant dels pisos que s'incorporin de nou com dels pisos que s'hagin de reemplaçar.
- . Assumir el trasllat del mobiliari, electrodomèstics i altres estris, en cas de canvi de pis.
- . Reparacions i substitucions del mobiliari i electrodomèstics
- . Netejes intensives per a la posta a punt per a entrada de nou participant i neteja de xoc en cas necessari
- . Vetllar pel pagament de l'aportació al lloguer per part de el participant
- . Vetllar per la gestió i pagament dels subministraments (aigua, llum i gas),
- . En el cas que el participant no disposi de recursos suficients, el gestor podrà articular ajudes pel pagament del lloguer i per la cobertura dels subministraments (aigua, llum i gas).
- . Vetllar pel bon ús envers l'habitatge.
- . Vetllar per tal que les reparacions i manteniment de l'habitatge que no siguin habitabilitat o estructurals (en aquest cas corresponen al Consorci d'habitatge) es facin a càrrec del participant.
- . En el cas que el participant no disposi de recursos suficients, tant la reparació i substitucions del mobiliari i electrodomèstics, com les reparacions i manteniment

de l'habitatge que no siguin habitabilitat o estructurals, seran cobertes a través de les despeses previstes per mòduls de manteniment.

- . El gestor podrà articular ajudes per la cobertura de les necessitats bàsiques a través del sistema de provisió d'ajuts de l'IMSS, que hauran de ser tramitades i aprovades pel referent municipal del servei.
- . En cas que el participant li correspongui assumir i no disposi de recursos suficients, la Protecció de l'habitatge (porta antiocupa, alarmes...) i la gestió corresponent en cas d'ocupació i la seva despesa econòmica seran assumides pel Consorci d'habitatge a través del gestor d'habitatge en que delegui, en aquests moments Hàbitat 3.

Tot això es farà sempre des de la vessant de l'acompanyament al participant en el compliment de les seves obligacions respecte a l'habitatge i el seu manteniment i en estreta coordinació amb el Consorci d'habitatge.

L'adjudicatari haurà de justificar mensualment al DAIPSELL la col·laboració econòmica executada per les despeses lligades a la col·laboració en el manteniment de l'habitabilitat Àmbit de Gestió socioeducativa

La gestió socioeducativa del Servei "Primer la Llar" comprèn el suport instrumental a la vida diària i l'acompanyament social. Aquesta gestió es durà a terme en base als eixos d'intervenció que estableix el punt 4.9.

La intervenció social haurà de tenir en compte en particular els següents paràmetres:

- . Perspectiva de gènere
- . Relacions de parella i violència masclista
- . Trajectòries vitals i perspectiva biogràfica
- . Perspectiva del trauma i successos vitals estressants
- . Resistències a la intervenció i Indefensió apresada en situació de sensellarisme
- . Resiliència desenvolupada al carrer
- . Soledat, auto estigma i inserció a la comunitat
- . Espiritualitat
- . Entrevista motivacional
- . Ocupabilitat i Inserció laboral

L'adjudicatari dotarà el Servei amb un equip específic que es responsabilitzarà de totes les funcions: atenció socioeducativa i suport instrumental així com l'establiment d'un treball multidisciplinari amb l'equip de psiquiatria específic sense sostre (ESMES).

**La Gestió Socio-Educativa haurà d'incloure les següents tasques:**

- . Ser el Referent del sistema de Serveis Socials per a les participants.

- . Acompanyament al participant (tràmit d'empadronament, visita a centres de salut, “counselling”, atenció social, etc.)
- . Reunions i coordinacions: sobre casos, amb xarxes de serveis de benestar, amb serveis salut, amb l'equip ESMES (la col·laboració i l'encaix de l'ESMES en els equips s'haurà d'anar treballant segons les necessitats i evolució dels casos concrets), serveis o entitats per la inserció laboral, amb els serveis socials de base, etc.
- . Tasques tècniques: tramitació de prestacions, redacció d'informes tècnics, elaboració d'itineraris de recuperació, etc.
- . Suport en la inserció laboral, gestió de currículums, etc.
- . Tasques de mediació davant situacions de desacord o conflicte.
- . Tasques de treball en xarxa amb la comunitat. Es preveuen Despeses per Activitats Socio Educatives.
- . En cas de manca de recursos suficients i/o capacitats per part del participant, cobrir quan sigui necessari les necessitats bàsiques (alimentació, higiene, transport, medicació...) i per l'organització de la vida quotidiana.
- . El gestor podrà articular ajudes per la cobertura de les necessitats bàsiques a través del sistema de provisió d'ajuts de l'IMSS, que hauran de ser tramitades i aprovades pel referent municipal del servei.

Per cadascun dels lots es preveu **1 professional de Coordinació del Servei**, amb una jornada màxima anual segons Conveni de **1.701,00 hores anuals**.

Per cadascú dels lots es preveuen **3 educadors socials o treballadors socials**, també amb una jornada màxima anual segons Conveni de **1.701,00 hores anuals**.

La titulació mínima requerida per les tasques socioeducatives serà la d'Educador Social o Treballador Social, Pedagóg o Psicòleg.

**La Gestió del Suport instrumental a la vida diària haurà d'incloure les següents tasques:**

- . Relacions amb la comunitat de veïns. Donar suport al procés d'establiment de vincles i relacions socials amb la comunitat, especialment amb la resta de veïns i veïnes de l'immoble.
- . Suport en la gestió econòmica
- . Assessorament i assistència per a garantir que l'habitatge està en bones condicions.
- . Suport en la gestió de l'alimentació, de la higiene...
- . Col·laboració en el manteniment de les condicions de vida (alimentació, roba i higiene personal, salut, transport, inserció laboral...)

Per cadascun dels lots es preveuen **2 Integradors Socials**, amb una jornada màxima anual segons Conveni de **1.701,00 hores anuals**.

La titulació mínima requerida per les tasques de suport instrumental a la vida diària (manteniment i cura personal) serà la de Tècnic/a en Integració Social o en el seu defecte, en altres disciplines socials o educatives, amb experiència i/o formació complementària en el camp propi d'intervenció.

En cas que hi hagi modificació del contracte i s'activi la figura del **Treballador Parell**, per cadascú dels lots es preveuen Treballadors Qualificats amb funcions de Treballador Parell, també amb una jornada màxima anual segons Conveni de **1.701,00 hores anuals**.

En principi l'activitat es concentrarà de dilluns a divendres, tot i que el Servei ha de garantir la suficient flexibilitat i disponibilitat horària per atendre possibles **urgències** i necessitats que es puguin produir durant les 24 hores del dia, de dilluns a diumenge, tots els dies de l'any, a través de disponibilitat telefònica mòbil, i atenció d'urgència si s'escau.

Les jornades especificades inclouen no únicament la intervenció directa amb el participant sinó totes les hores necessàries per la coordinació dels casos, dels equips, elaboració dels itineraris de recuperació, així com l'acompanyament i supervisió dels equips.

Es preveu també un paquet d'hores, que es contempen activar, per necessitats del servei, a criteri de la Coordinació del Servei i amb el vistiplau del referent municipal, per donar cobertura a les particularitats que esdevenen en un procés d'atenció als participants.

En qualsevol cas, és una atenció prevista inicialment, que no comporta en cap cas una modificació del contracte, però que és precís comptar amb aquestes hores d'activació de servei psicològic, d'atenció sanitària (auxiliar d'infermeria), d'acord a les singularitats que considerem que apareixeran, circumstancialment en l'atenció a les persones participants i sempre amb el vistiplau del tècnic municipal referent del servei.

En qualsevol dels casos, aquestes podran activar-se condicionades a complir les millores que l'adjudicatària s'hagi compromès a realitzar i sense sobrepassar el màxim d'hores i les tasques que s'especifiquen a continuació:

	<i>Servei d' Auxiliar d'Infermeria</i>
<ul style="list-style-type: none"><li><i>Dedicació horària</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><i>Número màxim d'hores any: 400 hores/any</i></li><li><i>Preu unitari de sortida 21,31 €/h</i></li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atenció sanitària pal·liativa, preventiva i de relació amb la xarxa de salut</li> <li>• Seguiment de malalties, control de medicació i tractaments prescrits, control de constants biològiques, petites cures.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Titulació</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau Professional Auxiliar Infermeria (Grup III).</li> </ul>

	Servei de atenció psicològica
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dedicació horària</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número màxim d'hores any: 100 hores/any</li> <li>• Preu unitari de sortida 23,58 €/h</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donar suport i acompanyament per superar situacions de malestar emocional i psicològic dels residents que per situació personal requereixin d'una atenció individual psicològica.</li> <li>• Intervenir amb residents amb trets detectats de salut mental, no atesos per CSMA ni ESMESS i requereixen d'una atenció i vinculació a la xarxa de salut mental.</li> <li>• Intervenir per millorar el benestar del participant i del seu procés .</li> <li>• Intervenció en base a la perspectiva de gènere, perspectiva de trauma i successos vitals estressants.</li> <li>• Atendre situacions d'angoixa de les que pateixen problemes emocionals.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Titulació</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Titulació universitària en psicologia (Grup II).</li> </ul>

### 3.6.2.2 Espais de debat i espais de supervisió tècnica:

El Servei Primer la Llar està basat en el model Housing First, on no hi ha protocols tancats, per la qual cosa caldrà una actuació basada en l'assaig-error que demanarà una important reflexió sobre els límits i la pròpia intervenció.

- El treball es basarà en un enfocament multidisciplinari on hi pot haver més d'un professional de referència.
- Es per això que s'hauran de preveure els espais comuns de debat necessaris, que seran un element clau en la intervenció.
- S'hauran de preveure també espais de supervisió tècnica externa, que seran d'un mínim de 2h al mes per tot l'equip que formi part del servei en cada moment del contracte.

### 3.6.2.3 Funcions de coordinació

Es considera que la figura de Coordinador/a del Servei té una importància cabdal i un rol central en el funcionament del Servei. És la figura que ha de poder tenir cura de l'equip, que ha de permetre que la professional no es quedi encallada, estant suficientment lluny de l'equip per tenir la visió global, però a la vegada suficientment a prop de la intervenció per a saber les dificultats concretes. És per aquest motiu, que es considera que aquesta figura haurà d'alternar hores de coordinació amb hores d'intervenció directa.

S'hauran de garantir les funcions de coordinació:

- Direcció i Coordinació de l'equip de l'àrea de gestió socioeducativa.
- Responsable de la coordinació amb l'ESMES
- Responsable de la coordinació amb l'CONSORCI D'HABITATGE.
- Coordinació amb l'Institut Municipal de Serveis Socials.

Les jornades especificades inclouen no únicament la intervenció directa amb el participant sinó totes les hores necessàries per la coordinació dels casos, dels equips, elaboració dels itineraris de recuperació, així com l'acompanyament i supervisió dels equips.

### 3.6.3 Incorporació del treballador parell

A més de l'equip descrit, s'inclourà en els equips la figura del “peer worker” o Treballador Parell (TP), quan hagi finalitzat el disseny per part del Departament de Planificació i Processos del procés d'implementació de la figura.

S'ha realitzat conjuntament amb Departament de Planificació i Processos (DPP) un treball de definició del peer worker en el model Housing First a la ciutat de Barcelona. Es tracta d'aprofundir en aquesta figura a partir de les experiències d'altres àmbits-camps (especialment a salut mental i toxicomanies), i en altres contextos-ciutats (Canadà, França...), així com de l'experiència pròpia que s'ha tingut en alguns dels equips/centres a la ciutat de Barcelona.

Els 3 objectius principals plantejats en el projecte son: Definir el perfil i funcions de la figura del peer worker en el context Primer la Llar, proposar aspectes vinculats a la pre-selecció i selecció dels candidats, el disseny d'un programa de formació i suport centrat en els aspectes vivencials i definir els elements clau de l'encaix a l'equip de treball

Entenem per Treballador Parell la següent definició:

*“Persona amb experiència com a usuària de recursos i serveis d'atenció al sensellarisme, que ha patit problemes vinculats a la salut mental i/o addiccions, que ha viscut un procés de recuperació, del que ha pres suficient distància, i que té l'expertesa*

*per saber transmetre aquesta experiència (saber viscut) i l'empatia per acompanyar i treballar amb les persones usuàries i les professionals de l'àmbit del sensellarisme”.*

Els objectius que es persegueixen amb l'aplicació d'aquesta figura són:

- . Millorar la intervenció directa amb les participants.
- . Ampliar la perspectiva d'intervenció de les professionals.
- . Augmentar la vinculació dels participants amb els serveis/recursos.
- . Fomentar la participació activa en la direcció del propi tractament i en la defensa dels drets dels participants.

La manera de treballar aquests objectius serà seguint els següents elements:

- . Infonent esperança a través del propi testimoni.
- . Aportant coneixement fruit de la pròpia experiència (“saber viscut”): coneixements pràctics sobre autocura de la malaltia, sobre com afrontar els problemes de la vida quotidiana o la discriminació, o sobre com moure's en les relacions amb els diferents serveis públics.
- . Ajudant a construir un estil de relació caracteritzat per la confiança, acceptació, comprensió i la empatia.
- . Aportant la seva visió de parell a l'equip, per tal d'ajudar a transformar les visions professionals i socials: aportant informació des d'un altre angle (“saber viscut”), incrementant la sensibilització vers les participants i contribuint a reduir les estereotips.

Els requisits per a contractar a un Treballador Parell són:

- . Home – dona amb voluntarietat i desig de voler exercir aquest rol.
- . Estable emocionalment (tot i que incorporar aquesta figura suposa acceptar que la persona pot passar per moments de “crisi” i/o dificultat).
- . Amb suficient presa de distància (com a mínim un any) respecte el procés de recuperació i transformació pròpia (en cas de patir malaltia de salut mental cal que a més estigui compensat).
- . Que hagi passat per experiències clau de les etapes vitals (experiències de parella, familiars...).
- . Amb habilitats relacionals.
- . Amb habilitats motores i psico-motores.
- . Mínimament amb formació bàsica – batxillerat.
- . Si té formació extra, preferiblement en el camp de la intervenció social.
- . Amb un mínim d'experiència laboral, preferiblement en àmbits de tipus relacional.
- . Tenir experiència com a usuària/participant de recursos residencials de la XAPSLL
- . Tenir experiència en Salut Mental i/o addiccions.
- . Haver-se trobat en situació de sensellarisme.

Quan els parells s'incorporin als equips, l'adjudicatari haurà d'activar automàticament un servei de formació específica, de suport tècnic i supervisió externa específic al parell o parells, que es posarà en marxa en el moment en que s'activi aquesta figura i fins a la finalització del contracte.

S'estima que com a mínim aquest suport tècnic específic pot significar una dedicació de professionals externs de 2 hores setmanals per a reunions de supervisió i acompanyament al parell i 2 hores setmanals més de reunions d'equip on podrà participar també el supervisor extern. Aquest servei d'acompanyament, juntament amb el salari corresponents i les despeses que generin com personal adscrit al servei (exemple, transport) forma part del preu estimat del cost del servei de parell, en el cas de que s'activi la modificació.

La implantació de la figura del Treballador Parell quant a continguts i organització es desenvoluparà si s'escau atenent les directrius del DAIPSELL (veure clàusula de Modificacions del contracte del PCAP)

- **En resum els professionals que es consideren necessaris per a la prestació del servei s'expliciten en el següent quadre:**

<b>Categoria Professional i Grup.</b>	<b>Retribució salarial brut (ANY) categoria i grup.</b>	<b>Professionals necessaris</b>	<b>Jornada màxima anual segons Conveni</b>
Coordinació del servei. Grup I.	38.432,10	1,00	1.701,00
Educador/a social o Treballador / a social. Grup II.	26.007,66	3,00	1.701,00
Integrador/a social. Grup III.	23.100,28	2,00	1.701,00

### 3.6.4 Subrogació i noves incorporacions.

En cas que s'adjudiqui el contracte a un gestor diferent al que actualment està gestionant el servei, el nou adjudicatari tindrà l'obligació de subrogar tot l'equip professional.

Es preveu la possible incorporació de la figura del treballador Parell durant el transcurs del contracte. La posada en marxa d'aquesta figura quedarà recollida en el Plec com a Modificació del Contracte.

## CLÀUSULA 4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

### 4.1 Criteris d'accés

Es determinen com a criteris d'accés al Servei "Primer la Llar", que en qualsevol cas hauran de reunir totes les persones que hi accedeixin, els següents:

- . Persones majors de 18 anys.
- . Persones que tenen el perfil descrit a la clàusula 3.3 i que manifestin motivació per viure en un habitatge i viure sols.
- . Acceptar voluntàriament el suport professional del Servei, amb un contacte mínim setmanal.
- . Disposició a contribuir al cost de l'habitatge.
- . Respectar la convivència veïnal i de comunitat
- . Ser autònomes funcionalment.

### 4.2 Circuit d'entrada

L'adjudicatari rebrà les propostes per accedir al servei a través de la Comissió d'Accés. La Comissió rebrà les propostes de candidats procedents dels serveis del Programa Municipal d'atenció a Persones Sense Llar, i validarà el compliment dels requisits establerts per poder accedir al servei. La Comissió d'Accés estarà composta per personal tècnic del DAIPSELL. Els habitatges s'adjudicaran segons els criteris d'accés establerts pel DAIPSELL.

### 4.3 Circuit de sortida del servei

La sortida de la persona del Servei es produirà d'acord amb les indicacions que s'estableixin des del DAIPSELL.

Les possibles sortides del Servei seran:

- a. **Per haver assolit l'autonomia suficient:** El Servei "Primer la Llar" contemplarà les accions següents de preparació de la sortida del servei:

- . Gestió per tal d'assegurar el manteniment de la **tinència de l'habitatge** (el mateix o un altre) per part de el participant, assumint aquesta les responsabilitats i les despeses.
  - . Es farà tot el possible per tal que el participant pugui continuar ocupant de manera individual i estable l'habitatge assignat, un cop finalitzada la sortida del recurs per l'assoliment dels objectius, i si no és possible, per un altre de similars característiques preferiblement en el mateix entorn.
  - . Gestió per obtenir el **suport econòmic** de manera coordinada amb els serveis socials i el Consorci d'habitatge per l'establiment de la necessitat, o no, de suport econòmic per fer front al pagament de totes les despeses per viure de forma independent (lloguer, subministraments, cobertura necessitats bàsiques, etc.).
  - . Gestió per la **vinculació amb la xarxa ordinària de serveis de benestar**: serveis socials, serveis sanitaris i altres, si s'escau.
  - . Tot i que el model parla d'una durada indefinida del servei, **cal fomentar la sortida en positiu del programa**. L'objectiu seria la consecució de la recuperació d'un mínim del 10% dels participants a la finalització del contracte, en el sentit que els permeti estar en condicions de sortida en positiu del servei Primer la Llar.
- b. **Per un 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, decisió que en última instància serà presa pel DAIPSELL.
- c. **Perquè el participant del Servei abandoni l'habitatge de manera voluntària o per abandonament sense informar a l'equip professional**. Transcorreguts un mínim de 3 mesos sense notícies de el participant, s'entendrà que aquesta desisteix de la participació en el Servei, fet que implicarà la pèrdua del dret a l'ús de l'habitatge per el participant, així com la rescissió del contracte social, decisió que en última instància serà a càrrec del DAIPSELL.
- d. **Per incompliments reiterats o greus del contracte social així com del contracte de lloguer social**; això podrà comportar la finalització del Servei Primer la Llar, fet que implicarà la **finalització de l'acompanyament i la pèrdua de l'habitatge**, si així es determina pel gestor de l'habitatge, l'equip Primer la Llar i el DAIPSELL. Atenent a les circumstàncies particulars de cada cas, es valorarà la decisió a prendre, que en última instància serà decisió del DAIPSELL.

Excepcionalment, els incompliments **no considerats greus** del contracte social així com del contracte de lloguer social poden no implicar la baixa del programa. Aquests

incompliment poden comportar a criteri de l'equip professional, del DAIPSELL i del Consorci d'habitatge **la baixa o trasllat del participant de l'habitatge, tot i que es pugui continuar mantenint l'acompanyament social**. Transcorregut el temps acordat, es tornarà a allotjar al participant en un habitatge, en funció de la disponibilitat del Servei Primer la Llar i del Consorci d'habitatge.

#### 4.4 Seguiment posterior a la sortida del servei

En cas de sortida en positiu de el participant per haver assolit l'autonomia suficient o en cas de sortida per un canvi en les necessitats de la persona que facin impossible la seva vida independent, **durant el primer any de sortida del programa** es farà un **seguiment com a mínim semestral de la situació de la persona**, per tal de donar suport en el manteniment de l'estabilitat de la seva situació, seguiment que haurà d'incloure un informe de situació.

El seguiment s'haurà de fer en coordinació amb els serveis socials del territori on estigui ubicat el nou habitatge o recurs residencial, per poder valorar l'evolució de les persones una vegada han sortit del servei.

A la finalització del contracte si aquest s'adjudica a un gestor social diferent, caldrà fer el corresponent traspàs dels casos i el nou adjudicatari haurà d'assumir el seguiment dels casos en el punt en el que es trobin, això inclou el seguiment del cas durant el primer any des de la sortida del programa.

En cas de **canvi en les necessitats de la persona que facin impossible la seva vida independent** on la sortida consistirà en l'acompanyament al dispositiu o servei més adient per a la seva situació, caldrà també fer un seguiment **durant el primer any de sortida del programa**. Es farà un **seguiment com a mínim semestral de la situació de la persona**, per tal de donar suport en el manteniment de l'estabilitat de la seva situació, seguiment que haurà d'incloure un informe de situació.

#### 4.5 Eina de seguiment de la intervenció

El programa Primer la Llar utilitza una **metodologia mixta entre la Gestió Intensiva de Casos (ICM en les sigles en anglès) i el Tractament Assertiu Comunitari (ACT), sobretot amb perfils d'alta necessitat. L'acompanyament s'ofereix des d'un Equip Multidisciplinar**, que consta d'un **equip social** i un **equip de salut mental**.

El Servei Primer la Llar té un enfocament de recuperació, que busca el benestar de la persona en la seva globalitat. La recuperació de la persona incorporaria tant la dimensió individual com la dimensió social. La metodologia d'intervenció socioeducativa serà de caràcter individual i centrada en la persona.

S'utilitzarà el SSM-Cat (Self Sufficient Matrix) com a eina base a partir de la qual, s'identificaran les necessitats socials de cada participant i les seves potencialitats, que es plasmaran en el gràfic de l'Estrella. A partir de l'Estrella i de les observacions s'establirà l'itinerari de recuperació. La decisió de quines accions i quan iniciar-les seran per tant decisió de el participant, essent l'equip d'intervenció una figura que acompanya, orienta i dóna suport.

Amb el SSM-Cat, l'atenció individualitzada ha de contemplar i permetre l'adaptació dels ritmes d'intervenció i d'evolució a les característiques individuals dels participants; elaborant noves Estrelles periòdicament, **mínim cada 6 mesos**, i sotmetent l'Itinerari de Recuperació a revisions periòdiques, juntament amb la persona, per tal d'avaluar conjuntament l'adequació del mateix i l'assoliment dels objectius.

La intervenció socioeducativa ha de donar un lloc rellevant al treball en xarxa amb els recursos comunitaris, tant pel que fa als serveis públics que puguin participar en la millora de les condicions individuals de la persona (salut, prestacions econòmiques...), com pel que fa a la xarxa comunitària del barri on resideixi (associacions, espais comunitaris...). La intervenció mitjançant la metodologia del treball en xarxa ha de permetre, no sols l'optimització dels recursos, sinó, sobretot, un camí cap a la integració social de la persona mitjançant l'ús dels dispositius que la societat li ofereix.

L'atenció grupal es farà tenint en compte el perfil dels participants. Les **activitats grupals** permetran la creació de vincles d'ajuda mútua que permetin un major grau d'autonomia individual mitjançant el suport dels seus iguals, tot tenint en compte la proximitat de residència i l'existència d'interessos o necessitats comunes.

En principi s'utilitzarà el SSM-Cat, tot i que podrà ser substituït per qualsevol altra eina d'avaluació i seguiment que l'Institut Municipal de Serveis Socials consideri més adequada i que cobreixi millor, al seu criteri, les necessitats del Programa. Itinerari de Recuperació personalitzat

L'eina SSM-CAT Adult està formada per 13 dominis per avaluar el funcionament de la persona adulta. Els dominis que es valoren son l'economia, la feina i formació, l'ús del temps, l'allotjament, les relacions en la unitat de convivència, la salut mental, la salut física, el consum de drogues, alcohol i altres conductes addictives, la realització de les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD), la realització de les activitats instrumentals de la vida diària (AIVD), les relacions socials, la participació en la comunitat i els aspectes judicials i d'ordre públic.

Cada domini està dividit en cinc nivells d'autosuficiència. El nivell més baix (1) a l'escala és l'autosuficiència mínima, per situacions de problemes greus i/o situacions insostenibles. El nivell més alt (5) és la màxima autosuficiència.

En tot cas, el diagnòstic inicial i les actualitzacions seran complimentades en l'aplicatiu facilitat pel municipi pel professional referent. Aquesta informació podrà ser analitzada conjuntament amb el DAIPSELL **sempre que es consideri necessari.**

A partir d'aquest diagnòstic, es pensarà per a cada participant del Servei "Primer la Llar" un itinerari de recuperació que perseguirà un doble objectiu:

- . Aconseguir l'estabilització de la persona en el domicili propi.
- . Assolir l'autonomia personal per mantenir l'habitatge sense el suport específic del Servei.

L'itinerari de recuperació haurà de contemplar un diagnòstic inicial, que pot elaborar-se un cop la persona ja està en el domicili. L'estructura d'aquest itinerari de recuperació contemplarà com a mínim :

- . Dades personals i familiars de el participant
- . Diagnòstic inicial
- . Objectius a treballar
- . Accions a desenvolupar amb la temporalització orientativa
- . Quins suport i recursos es proporcionaran
- . Compromís de les parts

L'itinerari de recuperació s'actualitzarà com a mínim semestralment i permetrà veure l'evolució i determinar el moment de la sortida del Servei i de la intensitat de l'atenció socioeducativa.

Servei	Acció	Descripció
<b>Allotjament individual</b>	Primera avaluació	Quan s'inicia l'atenció i s'han realitzat 2-3 entrevistes prèvies des de l'inici d'atenció. 3 mesos i 3 entrevistes.
		Per l'estabilitat la relació amb el servei es fa reavaluació cada 6 mesos, en casos excepcionals fins a un màxim de 12 mesos.
	Reavaluació / Seguiment	Sempre que el professional ho valori pertinent, especialment: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quan s'esdevinguin canvis significatius (canvis en salut mental, situació laboral, etc.)</li> <li>• Es valora fer ús de l'eina SSM-CAT quan hi hagi activació o actualització de recursos assistencials (ajuts econòmics, etc.)</li> </ul>
	Derivació, Sortida o Canvi de servei	En cas que la darrera avaluació s'hagi realitzat fa més de 30 dies

#### **4.6 Vinculació territorial amb la xarxa de serveis, treball comunitari i participació en activitats.**

El Servei "Primer la Llar" forma part del Programa Municipal de Serveis Socials adreçats a l'atenció de les necessitats de les persones en situació de sense llar i/o amb situacions d'exclusió social greu.

L'objectiu final del Servei, és aconseguir la recuperació de les persones i la seva integració en un entorn comunitari, per això des del Servei, tot i que en un primer moment requereixi de l'ús de recursos específics ja existents per a persones en situació de sense llar (equip de psiquiatria, centres de dia, insertors laborals,..), es treballarà prioritàriament per aconseguir la vinculació de la persona amb la xarxa de serveis de la comunitat: socials, sanitaris, ocupacionals, formatius, d'oci...

Es promourà que el participant en el Servei "Primer la Llar" disposi dels professionals de referència de les principals xarxes de serveis: metge de família, professional social de territori... Aquest procés de vinculació amb els serveis comunitaris formarà part de l'Itinerari de Recuperació Individual i s'intensificarà en el període de preparació de la sortida del Servei.

Es treballarà la integració i socialització sobretot en l'entorn més immediat on està ubicat l'habitatge. En aquest sentit, caldrà atendre des d'una triple vessant, d'una banda, la intervenció amb els participants del projecte; d'altra banda, amb el veïnatge més immediat, institucions i entitats; i finalment, els recursos comunitaris: escola d'adults, biblioteca, centres cívics, centres esportius, entitats i equipaments de barri, cossos de seguretat, casals, recursos d'inserció laboral, entitats i associacions del barri....

Pel que fa a la programació d'activitats hauran de ser, tant de caire individual com activitats de caire grupal i comunitari, sempre amb l'objectiu de fomentar la integració en la comunitat. Les activitats a programar s'han de desenvolupar en els següents àmbits:

- **Competències bàsiques i instrumentals:** Es farà suport per tal que la persona incorpori o recuperi les habilitats bàsiques de cura personal i familiar i hàbits de la vida quotidiana, incrementant el seu grau de responsabilització al llarg del temps.
- **Activitats lúdiques i culturals:** Activitats adreçades a establir relacions socials en la comunitat així com la recuperació de relacions i xarxes socials que haguessin pogut tenir.
- **Activitats esportives i en medi obert:** Utilització de recursos de la xarxa que facilitin la seva integració.
- **Activitats formatives i ocupacionals:** Es vetllarà per facilitar a la persona l'accés a les activitats orientades a la recuperació d'habilitats per l'ocupabilitat i la inserció laboral; també es vetllarà per facilitar a la persona l'accés a les prestacions econòmiques a les que pugui tenir accés, segons la seva situació personal i familiar.
- **Activitats en els àmbits de la salut:** Es vetllarà per l'accés a les activitats orientades a l'atenció i millora de les necessitats sanitàries de les persones usuàries del Servei, procurant la seva inclusió a la xarxa pública sanitària.

Les activitats inclouen materials i talleristes complementaris al personal adscrit al servei, amb Titulació o acreditació exigida per la normativa de la Generalitat o altres normatives aplicables per aquestes activitats **Grup III. 3.2.**

Aquestes activitats poden incloure transport i desplaçaments. Els continguts s'ajustaran a les necessitats de les persones que participaran activament en la recerca i selecció de les activitats.

#### **4.7 Fases d'intervenció i temporalització**

Es contemplen tres fases en relació al Servei "Primer la Llar":

- . **Accés a l'habitatge:** aquesta fase s'inicia amb la selecció de les persones que viuen al carrer o bé es troben en situació d'ús puntual de recursos d'allotjament per a sense llar, i s'allarga fins haver elaborat un diagnòstic social acurat de el participant, un cop ja ha accedit a l'habitatge (en el cas d'incorporació de noves participants i/o nous habitatges)
- . **Procés de recuperació:** aquesta fase no té una durada estandarditzada perquè depèn de les característiques de cada persona. En tot cas, a partir del diagnòstic (Estrella) elaborat en la primera fase i d'acord amb els indicadors fixats pel DAIPSELL, s'articularen totes les mesures que la xarxa de serveis de benestar pugui oferir a la persona per tal d'assolir la recuperació que li permeti el manteniment de l'habitatge sense el suport continuat del Servei "Primer la Llar".

En aquest procés i quan es consideri adient, en funció dels indicadors d'evolució en base al diagnòstic inicial i l'Itinerari de Recuperació, el participant haurà de començar a assumir les despeses de l'habitatge i de la seva pròpia manutenció com a part d'un procés educatiu-terapèutic.

- . **Procés de sortida del Servei:** a partir de l'avaluació dels indicadors que mostrin l'assoliment de la recuperació, s'establirà un període transitori per realitzar les tasques que s'associen a la sortida del Servei. En el cas de sortida del Servei envers un altre tipus de dispositiu o mesura, la temporalitat estarà marcada per l'accés a aquest altre servei.

#### **4.8 Eixos d'intervenció**

- . **Socioeducatiu**

Es tindrà cura especial en l'acompanyament per establir relacions socials de veïnatge en la comunitat de veïns de l'habitatge i amb la comunitat més propera (barri); així com en la recuperació de relacions i xarxes socials que haguessin pogut existir.

- **Psicosocial i Emocional**

Es tindrà cura especial en l'acompanyament des de la vessant emocional, fomentant el vincle i la relació horitzontal entre el participant i el professional per tal d'afavorir la intervenció des del relat biogràfic, els successos vitals estressants i la perspectiva del trauma, per poder avançar en el procés de recuperació de la persona.

- **Sanitari**

Es vetllarà per l'atenció a les necessitats sanitàries de el participant del Servei, tot garantint la seva inclusió a la xarxa pública sanitària. Es comptarà amb la col·laboració en l'equip de professionals de l'equip de psiquiatria ESMES i dels equips d'atenció a drogodependències, si s'escau.

- **Hàbits de vida quotidiana**

Es farà suport per tal que la persona incorpori o recuperi les habilitats bàsiques de cura personal i de la llar, incrementant el seu grau de responsabilització al llarg del temps, així com l'organització.

- **Socioeconòmic**

Es vetllarà per facilitar a la persona l'accés a les prestacions econòmiques a les que pugui tenir accés, segons la seva situació personal i antecedents; així com, si s'escau, la recuperació d'habilitats orientades a l'ocupabilitat. Es comptarà amb la col·laboració de l'equip d'insertors laborals existents en els centres de dia adreçats a persones en situació de sense llar.

- **Legal**

Situació administrativa, causes pendents, etc.

- **Habitatge**

Suport social al participants en el seu manteniment en l'habitatge en un sentit ampli, des de vetllar per tal que el participant pagui tant el lloguer, subministraments, compra i reparació mobiliari i electrodomèstics, que inclourà suport econòmic si és necessari.

#### **4.9 Acords de Funcionament Intern**

A banda de la normativa sobre l'habitatge que establirà l'CONSORCI D'HABITATGE, la propietat de l'habitatge i la Comunitat de Veïns, els Acords de Funcionament Intern del Servei Primer la Llar regulen el funcionament del Servei, i les condicions que les persones que hi accedeixen han de conèixer i acceptar. Aquestes normes es facilitaran a l'adjudicatari per part de l'Institut Municipal de Serveis Socials a l'inici del contracte.

**S'estableixen els següents requeriments mínims, que seran d'obligat compliment:**

1. Contribuir al cost del lloguer de l'habitatge, en cas de disposar d'ingressos econòmics.
2. Acceptar les visites periòdiques de l'equip de professionals, amb una freqüència mínima setmanal i obligatòriament almenys 1 cop al mes dins l'habitatge. Excepcionalment aquesta visita es podrà realitzar amb una freqüència inferior a la setmanal a criteri de l'equip professional.
3. Respectar la convivència dins i fora de l'habitatge, amb un comportament respectuós en tot moment tant amb les persones que hi convisquin com amb els professionals que fan el seguiment, els veïns i la comunitat en general. No es podran realitzar activitats il·legals dins l'habitatge ni rellogar habitacions o facilitar l'ocupació.

La contribució al cost del lloguer de quedarà establert en el Contracte d'Arrendament Social de l'habitatge a signar amb el Consorci d'habitatge (o entitat en qui delegui).

**L'incompliment greu o reiterat** d'aquests requeriments per part de el participant podrà comportar la finalització del Servei Primer la Llar (punt d) de l'apartat 4.3 del Plec), fet que implicarà la finalització de l'acompanyament i la pèrdua de l'habitatge, si així es determina pel gestor de l'habitatge, l'equip Primer la Llar i el DAIPSSL. Atenent a les circumstàncies particulars de cada cas, es valorarà la decisió a prendre, que en última instància serà decisió del DAIPSSL.

Excepcionalment, els incompliments **no considerats greus** del contracte social així com dels Acords de Funcionament Intern poden no implicar la baixa del programa, **encara** que l'equip de professionals podrà acordar amb el DAIPSSL i amb l'CONSORCI D'HABITATGE **la baixa o trasllat de el participant de l'habitatge, tot i que es continuarà mantenint l'acompanyament social**. Transcorregut el temps acordat, es tornarà a allotjar a el participant en un habitatge, en funció de la disponibilitat del Servei Primer la Llar i de l'CONSORCI D'HABITATGE.

**4.10 Contracte d'estada i de permanència en el Servei**

Partint de l'objectiu central del Servei, es signarà un "Contracte Social" per l'accés i permanència en el Servei Primer la Llar.

**4.10.1 Bloc que regula l'ús de l'habitatge:**

- . L'habitatge és perquè resideixi únicament el participant del servei; queda restringida la residència d'altres persones sense l'autorització del Servei (adjudicatari i Institut Municipal de Serveis Socials). En cas que el participant tingui intenció d'iniciar una relació de parella o d'amistat positiva, haurà de posar-ho en coneixement de l'equip Primer la Llar, amb qui contrastarà la decisió, amb la validació final per part del DAIPSSL.

- . L'habitatge estarà moblat d'entrada i els mobles, electrodomèstics i altres materials seran propietat de l'Institut Municipal de Serveis Socials i comptarà amb el parament suficient per viure-hi i el participant estarà obligada a tenir cura dels béns (a cada contracte s'haurà de signar un document amb tot el parament que l'habitatge disposa, estrictament descrit-inventari **Annex 1**).

#### 4.10.2 Bloc que regula la permanència en el Servei:

El document que es signarà amb el participant sota la forma de **contracte social**, especificarà com a mínim el compliment d'acords de convivència veïnal, compromís de pagar el lloguer i les despeses de subministrament, accés a l'habitatge i/o seguiment social de com a mínim, una vegada a la setmana per part de l'equip i absència d'accions violentes greus envers qualsevol persona i la resta d'Acords de funcionament Intern (punt 4.10). Posteriorment s'establirà un Itinerari de Recuperació que s'ha de pactar amb el participant.

- . Aquest contracte social es farà a l'entrada a l'habitatge i s'establirà també un Itinerari de Recuperació individualitzat.
- . L'Institut Municipal de Serveis Socials facilitarà a l'inici de la prestació del Servei un model base de "contracte social".
- . Aquest contracte social el signarà, per duplicat, el participant i un professional de l'equip, restant un dels exemplars al DAIPSELL.
- . El participant facilitarà l'accés dels serveis de manteniment quan es consideri necessari (manteniment, revisions, salubritat, etc)

#### **4.11 Documentació**

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

- . Acords de funcionament Intern
- . Documentació que permet l'ocupació legal dels immobles per part dels participants.
- . Registre dels contractes socials, seguint el model proporcionat per l'Institut Municipal de Serveis Socials.
- . Registre amb dades socials, sanitàries i psicològiques, seguint el model proporcionat per l'Institut Municipal de Serveis Socials. Aplicatiu informàtic.
- . Diagnòstic inicial, seguint el model proporcionat per l'Institut Municipal de Serveis Socials.

- . Itinerari de Recuperació individualitzat, seguint el model proporcionat per l'Institut Municipal de Serveis Socials.
- . Registre de visites i activitat realitzada a les participants.
- . Llibre de reclamacions i queixes.
- . Arxiu de tota la documentació (correspondència, oficis, informes, etc.).
- . Informes, memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti el DAIPSELL, de la Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials.

#### CLÀUSULA 5. DISTRIBUCIÓ DE LOTS

Als efectes de la distribució d'aquest Servei en diferents lots per a la seva gestió, tots dos lots es destinaran a persones derivades pels Serveis Socials d'Atenció a les Persones en situació de sense llar.

Els pisos dels lots hauran d'estar distribuïts per tota la ciutat, sempre i quan es compleixin les condicions establertes a la clàusula 3.4 del present Plec.

El Tècnic Municipal Referent del Servei vetllarà per un repartiment equitatiu entre ambdós lots, tot respectant en allò que sigui possible les preferències dels participants en quant a la zona de residència i habitatge, però garantint en tot cas la prioritització de l'accés a l'habitatge per sobre d'altres criteris.

Els licitadors únicament podran presentar oferta a un dels dos lots.

#### CLÀUSULA 6. CONDICIONS TÈCNIQUES D'EXECUCIÓ

L'adjudicatari ha de garantir:

1. L'adjudicatari dotarà els habitatges de mobiliari i parament bàsic, d'acord amb el que s'estableix a l'**Annex 1**.
2. L'adjudicatari es farà càrrec dels subministraments i les despeses de la comunitat, si és el cas, mentre el participant no pugui assumir totes les despeses per viure de forma independent.
3. L'adjudicatari contribuirà al sufragament de les despeses de sosteniment de el participant que aquesta no pugui cobrir de manera autònoma, i que podran incloure des de despeses per alimentació, transports, medicaments com despeses educatives i altres que es valorin necessaris i coherents dins l'Itinerari de Recuperació individualitzat.

4. L'adjudicatari tindrà un dipòsit de les claus de cadascun dels habitatges.
  - 4.1. L'adjudicatari, tindrà la custòdia d'un joc de claus de cadascun dels habitatges.
  - 4.2. El sistema de custòdia de les claus haurà de garantir tant la disponibilitat en situacions de necessitat com la protecció per garantir la intimitat dels participants
  - 4.3. L'accés a l'habitatge ocupat per una participant serà sempre amb el seu consentiment però, excepcionalment, en els supòsits establerts als Acords de funcionament, professionals o representants de l'adjudicatari podran accedir directament utilitzant les claus en dipòsit.
5. Elaborar i custodiar la documentació pròpia del Servei descrita a la clàusula 4.12 del present Plec.
6. Comunicar per escrit al DAIPSELL qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament dels serveis. S'annexa protocol de comunicació d'incidències (**Annex 2**).
7. Assumir els trasllats de mobiliari que s'hagin d'efectuar en cas de canvi d'habitatge.
8. Donar atenció a nivell d'intervenció socioeducativa i suport instrumental a les participants del Servei.
9. L'establiment de convenis amb entitats i/o institucions dins el servei, és competència de l'IMSS.
10. Justificar la gestió dels serveis subcontractats, si s'escau, amb la periodicitat i mitjançant la formalització i presentació dels documents que determini l'IMSS, davant el DAIPSELL, i a facilitar tota la informació que se li sol·liciti en relació a aquesta contractació.
11. Garantir mecanismes d'identificació dels seus professionals enfront les participants i altres instàncies amb les que s'hagin de coordinar, en funció del desenvolupament de la seva intervenció i sota les directrius del DAIPSELL. Els professionals gestors del servei, en qualsevol moment, inclosa la relació amb els participants, s'hauran de presentar com a gestors d'un servei municipal de l'IMSS, no com a entitat adjudicatària de la gestió del servei.
12. L'adjudicatari designarà un interlocutor amb l'IMSS per a la revisió periòdica de l'execució del present contracte.

13. Dotarà el Servei de sistemes de comunicació de doble direcció entre participants i professionals que es concretaran en el cas dels professionals amb telèfon mòbil per cadascun, i en el cas dels participants haurà de garantir que hi hagi un de Servei de telefonia, que pot ser mòbil o fix, i que anirà a càrrec en aquest cas del participant.

Aquests sistemes de comunicació tenen la finalitat de millorar la seguretat, el control i el seguiment per a una millor atenció a les participants (detecció i ràpida comunicació de situacions de perill...) i són imprescindibles per garantir una atenció adequada i facilitar el procés d'inserció.

14. Es farà càrrec de la dotació i del manteniment i reposició del material informàtic ordinadors (hardware i línia d'internet) necessari per al funcionament del servei. Introduirà les dades en l'aplicatiu informàtic que faciliti l'IMSS.
15. Assegurar les coordinacions, tant internes com externes al Servei, necessàries per al bon funcionament del mateix.
16. Assegurar els mitjans per al correcte desenvolupament del treball dels professionals: espai de treball intern, ordinador, telèfon ...
17. Traspasar la informació i els indicadors complementaris mensuals d'activitat segons les directrius establertes des del DAIPSELL.
18. Reportar trimestralment l'evolució dels participants.
19. Elaborar una memòria anual del Servei en la que es faci resum dels aspectes més destacables.
20. Participar i col·laborar en el seguiment i avaluació que estableixi el DAIPSELL, així com seguir les directrius que aquest estableixi al respecte.
21. En quant al manteniment dels habitatges:
  - 21.1. Equipament inicial de l'habitatge amb parament per permetre la vida quotidiana, segons **l'Annex 1**.
  - 21.2. La reposició del parament inicial de l'habitatge i electrodomèstics anirà a càrrec de el participant i només de manera excepcional si es considera necessari i el participant no té recursos suficients es cobrirà per l'adjudicatari.

- 21.3. La reparació no estructural i manteniment de l'habitatge, anirà a càrrec de el participant i només de manera excepcional si es considera necessari i el participant no te recursos suficients es cobrirà pel gestor.
  - 21.4. Garantir el manteniment higiènic de l'habitatge mitjançant la contractació, si s'escau, de serveis externs (neteges de xoc).
  - 21.5. És responsabilitat de l'adjudicatari l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball.
  - 21.6. L'IMSS podrà dur a terme els controls i la sol·licitud de les justificacions de l'acompliment normatiu dels extrems que són responsabilitat de l'adjudicatari.
  - 21.7. En cas de sortida o abandonament del Servei per part d'una participant, l'adjudicatari s'encarregarà de reposar el parament bàsic que s'hagi malmès o que, per ser d'ús personal, s'hagi de substituir.
  - 21.8. Serà competència del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, el procediment de desinfecció, desratització i desinsectació de l'habitatge.
22. Utilitzar els aplicatiu informàtic que faciliti l'Institut Municipal de Serveis Socials per l'eina d'avaluació que l'Institut Municipal de Serveis Socials determini, així com l'aplicatiu Sense Sostre i SIAS.
  23. L'adjudicatària disposarà d'un servei de prevenció propi, aliè o mancomunat de riscos laborals amb una empresa autoritzada, i haurà d'haver realitzat l'avaluació de riscos del seu personal. El personal de l'empresa haurà de complir en tot moment les normes en l'àmbit de la PRL Igualment, l' adjudicatària estarà obligada a complir quantes disposicions estiguin vigents en matèria de Seguretat i Salut en el treball, havent d'adoptar les mesures necessàries per assegurar la indemnitat, integritat i salubritat dels treballs afectes al servei contractat, així com per prevenir qualsevol tipus d'accident dels quals puguin produir-se amb motiu de l'execució dels treballs, sigui com sigui la causa de la mateixa
  24. Els / les treballadors/es hauran de realitzar el nombre d'hores anuals de formació (reciclatge i formació continua) que es contempli en el conveni corresponent (fins a

30 hores en el cas del Conveni d'Acció Social), sempre que aquesta estigui vinculada directament amb el lloc de treball que ocupen i amb la seva especialitat tècnica.

**CLÀUSULA 7. AVALUACIÓ I SEGUIMENT**

**Descripció dels mecanismes de control**

En aquest apartat s'indiquen els mecanismes de control dels que es servirà l'IMSS per tal de determinar, durant la vigència del contracte, si s'està duent a terme una correcta execució. Es detallen els mecanismes de control que seran usats, els responsables de dur-los a terme, el format de presentació i la freqüència amb la que es durà a terme el control.

<b>Descripció del control</b>	Elaboració d'informes mensuals d'activitat del Servei (indicadors d'activitat i d'incidències)
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatari
Format de presentació	Format que faciliti l'Institut Municipal de Serveis Socials
Temporalitat	Mensual

<b>Descripció del control</b>	Elaboració d'una memòria anual del servei, que ha d'incloure les despeses realitzades per participant i pis
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatari
Format de presentació	Format que faciliti l'Adjudicatari
Temporalitat	Anual (per any natural). La memòria es lliurarà en els terminis que estableixi el DAIPSLl però, en cap cas, després del 28 de febrer de l'any natural següent a l'exercici.

<b>Descripció del control</b>	Elaboració d'altres informes, memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti l'Institut Municipal de Serveis Socials sobre el Servei objecte d'aquest contracte, d'acord amb els sistemes d'avaluació i control de gestió que es proposin o estableixin
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatari

Format de presentació	Pendent de definició Institut Municipal de Serveis Socials/Adjudicatari en funció del tipus d'informació a reportar
Temporalitat	No definida. A petició de l'Institut Municipal de Serveis Socials.

<b>Descripció del control</b>	El responsable municipal del Servei i l'adjudicatari es reuniran per repassar i avaluar la marxa del servei, el funcionament dels equips, l'assistència tècnica, l'estabilitat de la plantilla, les dificultats sobrevingudes, el grau de satisfacció dels participants, els resultats obtinguts i el funcionament de la coordinació entre l'adjudicatari i l'Institut Municipal de Serveis Socials. L'eina per obtenir aquesta informació serà el check-list.
Mecanisme de control	Reunió de seguiment
Responsable	Institut Municipal de Serveis Socials i adjudicatari
Format de presentació	Facilitat per l'Institut Municipal de Serveis Socials
Temporalitat	No definida. A petició de l'Institut Municipal de Serveis Socials

<b>Descripció del control</b>	Avaluació de l'estat d'evolució dels participants del Servei segons els indicadors estandarditzats
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatari
Format de presentació	Resum d'indicadors individual
Temporalitat	Trimestral

#### CLÀUSULA 8. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

- La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació correspon a l'Institut Municipal de Serveis Socials. 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 participants, 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'adjudicatari elabori en qualsevol fase del desenvolupament del Projecte 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'adjudicatari realitza la gestió tècnica del Servei.
- 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, etc.
- La titularitat correspondrà únicament a l'Adjudicatari quan aquest s'adreci a l'Institut Municipal de Serveis Socials per fer-li arribar els preceptius informes interns de desenvolupament del projecte.

#### CLÀUSULA 9. PROTECCIÓ DE DADES

##### **Les dades tractades s'integren dins la tipologia següent:**

##### Dades especialment protegides (nivell molt crític/crític)

- **especialment protegides:** ideologia, afiliació sindical, religió, creences, origen racial o ètnic, salut (malalties, discapacitats...), vida sexual, violència de gènere, dades genètiques, dades biomètriques identificatives.

##### Dades d'infraccions i perfilat (nivell sensible)

- **infraccions:** penals, administratives.
- **Perfil:** conjunt de dades que configuren un perfil, és a dir que permeten tractar de forma diferenciada els afectats en funció de les seves característiques.

##### Altres dades (nivell baix)

- **identificatives:** DNI/NIF/NIE/Passaport, núm. Seg. Social/mútua, nom i cognoms, adreça, e-mail, telèfon, signatura/empremta, imatge/veu, marques físiques, núm. reg. personal, signatura electrònica.
- **personals:** estat civil, dades familiars, data naixement, lloc naixement, edat, sexe, nacionalitat, llengua materna, llengua vehicular preferent, característiques físiques o antropomètriques.
- **socials:** allotjament o habitatge, situació militar, propietats, possessions, aficions, estils de vida, clubs/associacions, llicències, permisos i autoritzacions.

- **professionals:** formació, titulació, historial estudiantil, experiència, pertany a col·legis/associacions professionals.
- **treball:** cos/escala, categoria/grau, lloc de treball, dades no econòmiques de la nòmina, historial laboral, altres.
- **comercial:** activitats i negocis, llicències comercials, subscripcions (revistes, web's,...), creacions artístiques, científiques o tècniques.
- **econòmico-financeres:** ingressos, rendes, inversions/patrimoni, crèdits/avals, dades bancàries, plans de pensió o jubilació, dades econòmiques de la nòmina, impostos/deduccions, assegurances, hipoteques, subsidis/beneficis, historial de crèdits, targes de crèdit.
- **transaccions:** bens i serveis subministrats, id. rebuts, transaccions financeres, compensacions/indemnitzacions.
- **infraccions:** administratives.

CLÀUSULA 10. PER AL TRACTAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ D'ARXIU EN CONVENIS/CONTRACTES DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA ESTABLERTS AMB EMPRESES I ENTITATS EXTERNES ENCARREGADES DE SERVEIS DE COL.LABORACIÓ PER PART DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL.

Formen part del patrimoni documental municipal els documents públics produïts i rebuts per empreses i entitats externes en l'exercici de les funcions de les persones físiques o jurídiques, que gestionen serveis municipals mitjançant diverses fórmules (contractes, convenis, etc.).

El tractament o processos documentals relatius als serveis municipals gestionats mitjançant aquestes fórmules han de realitzar-se d'acord amb els criteris i les normatives que estableix la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius de l'Ajuntament de Barcelona (<https://ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/ca/gestio-documental/normativa> - *Instrucció sobre la custòdia i titularitat del patrimoni documental de l'Ajuntament de Barcelona, punts 1 i 2. 23/01/2009 Reglament del sistema municipal d'arxius, art. 10 i 12, 29/10/2010*)

La Direcció del Sistema Municipal d'Arxius (DSMA) dona suport i assessora les actuacions de gestió documental de l'Administració municipal i de tractament arxivístic dels fons documentals. La persona responsable d'Arxiu i Gestió Documental (Adreça genèrica del centre d'arxiu corresponent i telf. -...@bcn.cat; telf) és la referent qui dona suport i assessora a les empreses i entitats externes en aplicació dels processos de gestió documental que es detallen en els punts següents. En cas de no existir aquesta persona en les unitats d'estructura orgànica municipal, cal posar-se en contacte amb la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius.

## **Tractament de la documentació administrativa a l'oficina**

### **Criteris d'arxiu i gestió documental**

L'empresa o entitat encarregada de la gestió del servei ha de garantir que s'apliquen els criteris establerts per la normativa de gestió documental i arxiu que disposa l'Arxiu Municipal en l'arxivament i la conservació de la documentació administrativa, sigui aquesta en suport electrònic o paper, pel que fa a la gestió dels serveis municipals que porten a terme.

Per a la correcta ordenació i conservació dels expedients caldrà seguir els criteris establerts en el *Manual d'organització i gestió de documents per a oficines* (<https://ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/ca/gestio-documental/normativa> - *Manual d'organització i gestió de documents per a oficines, punts 4. La formació de l'expedient i 8. Conservació i instal·lació*. Llei de Règim Jurídic de les AP, art. 46.3 i Llei 10/2001 d'arxius, art. 7 ).

Els documents electrònics hauran de ser conservats en suport electrònic, de manera que pugui assegurar-se'n la seva integritat, autenticitat, confidencialitat, disponibilitat i qualitat durant tot el temps que calgui conservar-los, amb independència de l'obsolescència de les aplicacions que els gestionen. En particular, han d'assegurar la identificació dels usuaris, el control d'accessos i el compliment de les garanties que preveu la legislació de protecció de dades. Pel que fa al seu criteri d'arxivament, s'aconsella mantenir guardada la documentació d'acord amb el que estableix la *Directriu tècnica per a l'organització dels documents i directoris electrònics*. (<https://ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/ca/gestio-documental/normativa> - Administració electrònica i gestió de documents electrònics) Pel que fa als expedients en suport paper, l'empresa o entitat encarregada de la gestió del servei, per tal de garantir la seguretat dels expedients en tràmit, la seguretat de les dades de caràcter personal i de minimitzar els riscos del tractament, ha d'aplicar les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu que s'enumeren en el *Protocol relatiu a la protecció de dades de caràcter personal per als tractaments en suport paper o no automatitzats* (<https://ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/ca/gestio-documental/normativa> - Accés als documents i protecció de dades personals. *Protocol relatiu a la protecció de dades de caràcter personal per als tractaments en suport paper o no automatitzats, punt 4. Gaceta municipal, 21/12/2023* ) per evitar-ne l'alteració, la pèrdua, el tractament o l'accés no autoritzats.

En cas d'incidències que hagin posat en perill la conservació de la documentació com ara robatoris, pèrdues, afectacions per deficiències en el funcionament d'instal·lacions (fuites d'aigua, etc.) caldrà comunicar-les d'immediat a la persona responsable d'arxiu i gestió documental de la unitat orgànica, i en cas que no es disposi d'Arxiu constituït, a la Direcció del Sistema Municipal d'Arxiu.

L'àrea d'arxiu dels expedients haurà d'estar degudament custodiada i ha de tenir la capacitat per a emmagatzemar tota la documentació física que es generi, tant es tracti d'expedients oberts com d'expedients tancats.

### **Transferències a l'arxiu**

Les transferències de documentació en paper als centres d'arxiu del Sistema Municipal d'Arxius es regeix segons el que estableix el *Calendari de conservació* (<https://ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/ca/calendari-de-conservacio-i-accés>) i accés<sup>6</sup> i la normativa de gestió documental de l'Arxiu municipal. El procediment de transferència haurà de seguir els passos indicats en la Instrucció de transferència de documentació<sup>7</sup>. Pel que fa a les transferències de documentació electrònica caldrà contactar amb la persona responsable d'Arxiu i gestió documental de la unitat d'estructura municipal o en el seu defecte amb la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius.

La permanència dels expedients tancats als arxius de l'empresa o entitat que gestiona el servei serà segons estableixi el Calendari de conservació i accés o bé, en cas que aquest termini no estigui fixat pel Calendari, transcorreguts 5 anys de la data d'inici de l'expedient.

Passat aquest termini, hauran de ser transferits a l'arxiu municipal de referència i caldrà posar-se en contacte amb la persona responsable d'Arxiu i gestió documental de les unitats d'estructura municipal o en el seu defecte amb la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius.

En cas excepcional que l'empresa adjudicatària necessiti transferir a l'Arxiu municipal els expedients tancats abans del termini de transferència establert pel Calendari, caldrà acordar-ho amb la persona responsable d'Arxiu i gestió documental.

Les empreses i/o entitats gestores del servei són responsables de la documentació fins que aquesta arribi al centre d'arxiu. Per aquesta raó, han de prendre les mesures de seguretat adequades i proporcionades d'acord amb el nivell de seguretat de la documentació, adoptant les mesures tècniques i organitzatives dirigides a evitar la sostracció, pèrdua o l'accés indegut a la informació.

En cas de sortida de documents fora dels locals que estan sota el control del responsable del tractament, que contenen dades de caràcter personal, via correu intern, missatgeria, etc. aquesta ha de ser autoritzada pel responsable del tractament de dades.

La transferència i el trasllat massiu de documentació amb dades personals, sigui per canvis d'ubicació d'oficina o sigui per altres motius, ha de ser autoritzada per la persona responsable de tractament o persona en qui s'hagi delegat aquesta atribució.

### **Eliminació de documentació**

Una vegada finalitzada la funció administrativa de la documentació que es tramita o es rep per les empreses i entitats en l'exercici de les funcions de gestió de serveis municipals, aquesta té dues possibilitats: a) Conservació permanent en l'arxiu municipal corresponent o b) Eliminació física, en els terminis establerts per la Comissió Municipal d'Avaluació i Accés (CMAAD) i fixats en el Calendari de conservació i accés<sup>9</sup>. No es pot eliminar la documentació administrativa sense l'autorització d'aquesta Comissió.

En cas que es tracti de volums molt grans de documentació, el procés de destrucció es podrà portar a terme des de la pròpia empresa/entitat, en coordinació i amb la validació de la persona responsable d'Arxiu i gestió documental de la unitat orgànica, o en el seu defecte

per la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius, des d'on es facilitaran els criteris i el procediment a seguir. Per destruir la documentació de grans volums es recomana contractar els serveis d'una empresa de destrucció que haurà d'emetre un certificat conforme la documentació ha quedat destruïda.

Si es tracta de documentació que conté dades de caràcter personal o categories especials de dades, tant si es destrueix en la pròpia oficina amb una destructora en paper, com si es requereixen els serveis d'una empresa de destrucció, en ambdós casos cal garantir la impossibilitat de recuperar la informació i el suport.

### **Condicions ambientals i de clima**

Un cop finalitzada la tramitació administrativa la documentació d'arxiu caldrà que es conservi en dipòsits d'arxiu amb condicions de clima constant i òptima (20-22° temperatura/ 50-55% humitat relativa), evitant espais amb humitats i excés de temperatura.

### **Consulta i préstec**

La documentació que es transfereix a l'arxiu per empreses i entitats podrà ser sol·licitada, per la persona que les representi, als responsables d'Arxiu de gestió documental de la unitat orgànica municipal origen del contracte, o en el seu defecte a la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius.

Costos econòmics del tractament, conservació, trasllat al centres d'arxiu municipals i eliminació de la documentació.

Les empreses i entitats gestores dels serveis hauran d'assumir els costos econòmics derivats del tractament i conservació òptima dels documents, com ara l'adquisició de capses d'arxiu, del transport i trasllat de la documentació als centres d'arxiu municipals i si escau, dels costos ocasionats per l'empresa de destrucció en l'eliminació dels documents.

### **Finalització dels serveis, dissolució o canvi d'estatuts i canvis en la relació contractual dels serveis**

En la finalització dels serveis, o bé en cas de dissolució, canvi d'estatuts per motius econòmics, administratius, etc. de les empreses i entitats, i altres possibles canvis en la relació contractual dels serveis, fets que facin que s'hagi de replantejar la relació contractual o bé aquesta hagi de finalitzar de manera immediata sense que en anterioritat a l'esmentada causa no hi hagi hagut cap tractament previ de la documentació d'arxiu, caldrà procedir d'acord amb les indicacions següents:

L'empresa sortint haurà de deixar la documentació en base als criteris de gestió documental i arxiu esmentats en les presents clàusules.

L'empresa adjudicatària entrant es farà responsable de gestionar la documentació encara en tràmit o amb procediment administratiu obert, i de mantenir la custòdia dels expedients tancats de l'empresa anterior, d'acord amb termini establert en el Calendari de conservació i accés<sup>10</sup>, o bé en cas que aquest termini no estigui fixat pel Calendari, transcorreguts 5

anys des de la data d'inici de l'expedient, per possibles consultes o bé revisions administratives o legals que es requereixi.

Caldrà posar-se en contacte amb la persona responsable d'Arxiu i gestió documental de la unitat orgànica a la qual pertany l'ens concret, o bé en el seu defecte amb la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius.

En la finalització del projecte o relació contractual es requerirà un informe on s'especificaran les tasques d'arxiu desenvolupades en relació a les possibles incidències que s'hagin esdevingut, que hagin posat en perill la conservació dels documents (pèrdues, robatoris, fuites d'aigua, etc. ) durant la vigència de l'encàrrec extern del servei.

## **Annexos**

- . ANNEX 1: Parament Bàsic de l'habitatge
- . ANNEX 2: Comunicat incidències d'activitat
- . ANNEX 3: Autorització tractament de dades
- . ANNEX 4: Llistat Provisional habitatges assignats
- . ANNEX 5: Registre de comunicacions d'agressions i/o amenaces

Lourdes Herruz Pamies

Meritxell Sàez Sellarès

Tècnica de gestió

Cap del Departament de Serveis i  
Programes Allotjaments individuals

Conforme:

Carme Fortea Busquets  
Directora de serveis d'atenció al sensellarisme

Barcelona, a la data de la signatura

## ANNEX 1

### PARAMENT BÀSIC DE L'HABITATGE (PER A 1 PERSONA).

Tipus	Article	Quantitat	
<b>Mobiliari</b>	Llit (mínim 1,30x1,90) + matalàs + coixí	1	
	Tauleta de nit	1	
	Armari rober (mínim 1,5x1,90)	1	
	Taula de menjador	1	
	Cadires	4	
	Sofà (2 places)	1	
	Armari d'emmagatzematge (mínim 2x 1,90)	1	
	Penja-robes de paret	1	
	Penjador de roba (perxa)	12	
	Calaixera (4 calaixos (80x100x48))	1	
	Llum de peu	1	
	Llum de taula	2	
	<b>Parament bany</b>	Cortina (si no hi ha mampara)	1
		Armari de bany amb mirall	1
		Armari o lleixa (aprox.0,40 x 1,50)	1
		Porta-rotlles	1
Tovallolers		2	
<b>Parament cuina</b>	Olla (2,4 l) + tapa	1	
	Casserola (0,8 l) + tapa	1	
	Casserola (1,4 l)	1	
	Colador mitjà	1	
	Paella (15-20 cm)	1	
	Paella (26 cm)	1	
	Cullerot	1	
	Escumadora	1	
	Ganivet de pelar	1	
	Ganivet del pa	1	
	Ganivet multi usos	1	
	Cafetera (3-4 tasses)	1	
	Colador petit (tassa)	1	
	Ratllador universal	1	
	Saler	1	
Setrilleres	1		

Tipus	Article	Quantitat
	Sucrer	1
	Amanidor	1
	Safata	2
	Plats fondos	6
	Plats plans	6
	Plats de postres	6
	Gots	9
	Tasses de cafè	6
	Tasses mitjanes (250 ml)	6
	Bols	6
	Escorredor	1
	Estovalles i tovallons (1+6)	1
	Taula de picar	1
	Joc de coberts (cullera, forquilla, ganivet, cullera de cafè)	6x4
	Tisora de cuina	1
<b>Roba de casa</b>	Draps de cuina (ris i cotó)	6 + 6
	Tovallols bany	3
	Tovallols lavabo	6
	Jocs de llit (2 llençols i coixinera)	2
	Joc de llit (llençol, funda nòrdica i coixinera)	2
	Vànova o cobrellit	2
	Nòrdic	1
	Manta	1
<b>Electrodomèstics</b>	Nevera	1
	Rentadora	1
	Cuina	1
	Microones	1
	Minipímer	1
	TV 25''	1

**ANNEX 2: COMUNICAT D'INCIDÈNCIES ACTIVITAT**

---

**(Incidències greus i molt greus)**

ENVIAR A REFERENT MUNICIPAL DEL SERVEI/EQUIPAMENT:

T/ 93.413.26.75- FAX / 93.413.27.00 - e Mail : [lherruz@bcn.cat](mailto:lherruz@bcn.cat)

DATA : ..... HORA :.....

---

CENTRE :

.....

REFERENT DEL CENTRE :

.....

TELEFON DE CONTACTE : ..... e – Mail :

.....

DESCRIPCIÓ INCIDENCIA :

.....

.....

.....

OBSERVACIONS :

.....

.....

.....

.....

SIGNATURA :

## **ANNEX 3: AUTORITZACIÓ TRACTAMENT DE DADES**

---

### **CONSENTIMENT INFORMAT TRACTAMENT DADES**

D'acord amb Reglament General de Protecció de Dades (Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades y Garantia dels Drets Digitals (BOE núm. 294, de 6 de desembre de 2018).

En/Na \_\_\_\_\_  
amb DNI/NIE/Passaport \_\_\_\_\_

En/Na \_\_\_\_\_ amb  
DNI/NIE/Passaport \_\_\_\_\_ com a representant legal (titular de la pàtria potestat/tutela)  
del/de la menor de 14 anys; en/na \_\_\_\_\_  
amb DNI/NIE/Passaport \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> ADREÇA ELECTRÒNICA:
----------------------------------

TELÈFON:
----------

Heu estat informat/da i consentiu expressament en que les vostres dades siguin tractades d'acord amb el tractament *Atenció social bàsica*.

Les finalitats del tractament són les següents:

- La Promoció i Gestió dels Serveis Socials Bàsics del sistema públic de serveis socials (recursos, prestacions, activitats, programes, projectes i equipaments destinats a l'atenció social de la població, titularitat de l'Ajuntament de Barcelona).
- Estadístiques, per tal d'obtenir dades necessàries per a la planificació dels dits serveis i prestacions.

El responsable del tractament de les vostres dades és l'Ajuntament de Barcelona.

Les vostres dades únicament seran cedides a altres administracions públiques que ho requereixin en l'ús de les seves competències previstes en una norma amb rang de llei, per tal donar compliment a les finalitats recollides en el present document o a empreses adjudicatàries de serveis externalitzats que requereixin el tractament de dades i que aleshores tindran la condició d'encarregades del dit tractament.

---

<sup>1</sup>**Camps de compliment no obligatori.** En facilitar el vostre telèfon i/o correu electrònic consentiu en què les vostres dades personals siguin tractades per l'Ajuntament de Barcelona amb la finalitat de Gestionar la tramesa d'informació regular sobre l'activitat municipal, legitimada d'acord amb el vostre consentiment, de la que podeu trobar tota la informació a l'enllaç: [tractament 0162 – Gestió d'informació regular sobre l'activitat municipal](http://ajuntament.barcelona.cat/protectedades). Podeu consultar informació addicional sobre aquest tractament i protecció de dades a: <http://ajuntament.barcelona.cat/protectedades>

El consentiment aquí atorgat podrà ésser retirat en qualsevol moment, sense que això afecti la licitud del tractament basat en el consentiment previ a la retirada.

Les vostres dades seran eliminades un cop complertes les obligacions legals derivades de la gestió de l'activitat.

Podeu exercir els vostres drets d'accés, rectificació, supressió, oposició al tractament i sol·licitud de limitació, adreçant-vos presencialment a qualsevol Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Barcelona i lliurant el formulari específic omplert i signat, o bé, adreçant-vos per escrit al Registre General de l'Ajuntament (Pl. Sant Jaume 1, 08002 Barcelona), o bé, telemàticament a través de l'Oficina Virtual de Tràmits, <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001354>.

PODEU CONTACTAR AL DELEGAT DE PROTECCIÓ DE DADES DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, A L'ADREÇA:

<http://www.bcn.cat/cgi-bin/queixesIRIS?id=505> (català)

<http://www.bcn.cat/cgi-bin/queixesIRIS?id=506> (castellà)

<http://www.bcn.cat/cgi-bin/queixesIRIS?id=507> (anglès)

PODEU CONSULTAR INFORMACIÓ ADDICIONAL SOBRE AQUEST TRACTAMENT I PROTECCIÓ DE DADES I OBTENIR ELS FORMULARIS CORRESPONENTS AL WEB [www.bcn.cat/ajuntament/protecciodades](http://www.bcn.cat/ajuntament/protecciodades)

Pel què fa a l'intercanvi de dades i documentació entre aquest Ajuntament i altres administracions, l'informem del següent:

- En l'exercici de les seves competències pròpies i delegades en matèria de serveis socials, l'Ajuntament de Barcelona podrà comprovar, d'ofici i sense consentiment previ de les persones interessades, les dades personals declarades pels sol·licitants de les prestacions de les quals tingui atribuïda la competència legalment o reglamentàriament, i, si escau, les dades identificadores, la residència, el parentiu, la situació de discapacitat o dependència, el patrimoni i els ingressos dels membres de la unitat econòmica de convivència, amb la finalitat de comprovar si es compleixen en tot moment les condicions necessàries per a la percepció de les prestacions i en la quantia legalment reconeguda, amb l'objectiu d'atendre les persones d'una manera integral, i abordant coordinadament llurs necessitats socials; en virtut del previst a la disposició addicional setena de la Llei 2/2014, del 27 de gener, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic (en la seva redacció donada per la Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient).

A l'efecte del que s'estableix a l'apartat anterior, s'entén per unitat econòmica de convivència la formada per la persona beneficiària amb el seu cònjuge o parella de fet i els familiars fins al segon grau de consanguinitat o afinitat que hi conviu en el mateix domicili.

- Podrà accedir a les seves dades de salut incloses a la Història Clínica (HCCC) del Servei Català de Salut; en virtut del previst a l'art. 9.2 h del Reglament General de Protecció de Dades i a l'art. 28.2 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques (en la seva nova redacció donada per la Disposició final dotzena de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades y Garantia dels Drets Digitals); amb la finalitat de gestionar els serveis i prestacions del Sistema públic de serveis socials a Catalunya inclosos a la Cartera de Serveis Socials (Decret 142/2010, d'11 d'octubre) oferts per l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb la Llei municipal i de règim local de Catalunya (Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril) i la Carta Municipal de Barcelona 22/1998 de 30 de desembre.

Les persones que accedeixen als serveis socials o, els seus representants legals si són menors de 14 anys, tenen el deure de facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre la situació; en compliment del previst a l'art. 13.1 a) de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

Barcelona, a        de        de

Signatura

## ANNEX 4: LLISTAT PROVISIONAL HABITATGES assignats

	Identificació finca	Identificació pis	Entitat
1	<b>CORSEGA 640</b>	4-2	Sant Joan de Dé
2	<b>ARAGÓ 643</b>	2-9	Sant Joan de Déu
3	<b>BARÒ DE SANT LLUIS 42</b>	BXS-1	Sant Joan de Déu
4	<b>BASSEGODA 39</b>	BXS-2	Sant Joan de Déu
5	<b>COURE 8-10</b>	2-7	Sant Joan de Déu
6	<b>DIAGONAL 375</b>	SA-1	Sant Joan de Déu
7	<b>EMILIA PARDO BAZAN 1 BIS</b>	6-2	Sant Joan de Déu
9	<b>GRAN DE GRÀCIA 165</b>	4-1	Sant Joan de Déu
10	<b>JOAQUIM VALLS 119</b>	ENT-1	Sant Joan de Déu
11	<b>MADRIGUERA 39</b>	1-2	Sant Joan de Déu
12	<b>MALLORCA 115-123</b>	ENT-16	Sant Joan de Déu
14	<b>MARGARIT 45</b>	3-3	Sant Joan de Déu
15	<b>MARROC 87</b>	1-2	Sant Joan de Déu
17	<b>MERIDIANA 490</b>	ESC D 4-2	Sant Joan de Déu
18	<b>MERIDIANA 586</b>	1-6	Sant Joan de Déu
19	<b>MESTRE SERRADESANFERM, 3</b>	2-3	Sant Joan de Déu
20	<b>MONISTROL 7</b>	2	Sant Joan de Déu
21	<b>MOSSÈN XIRÓ 7</b>	2-B	Sant Joan de Déu
22	<b>MUNNÉ 15-17</b>	ENTL-5	Sant Joan de Déu
23	<b>NOU PINS 15</b>	1 2	Sant Joan de Déu
24	<b>PABLO IGLESIAS 113</b>	AT-2	Sant Joan de Déu
25	<b>PERE IV 352</b>	4-2	Sant Joan de Déu
26	<b>RAMBLA MUNTANYA 53</b>	BXS	Sant Joan de Déu
27	<b>RAMON I CAJAL 83 5-2</b>	5-2	Sant Joan de Déu
28	<b>REI MARTÍ 2</b>	1-2	Sant Joan de Déu
29	<b>RESIDENCIA 10 (1-5,2-6)</b>	1-5	Sant Joan de Déu
30	<b>RESIDENCIA 10 (1-5,2-6)</b>	2-6	Sant Joan de Déu
31	<b>RUIZ DE PADRON 26</b>	2-2	Sant Joan de Déu
32	<b>SEGIMON 5</b>	3-4	Sant Joan de Déu
33	<b>TENOR MASSINI 59</b>	1-3	Sant Joan de Déu
34	<b>TRAVAU 26</b>	AT-3	Sant Joan de Déu
35	<b>TRAVAU 33</b>	4-3	Sant Joan de Déu
36	<b>PINTOR MIR 11</b>	2-2	Sant Joan de Déu
37	<b>SANT ADRIA 144</b>	1-1	Sant Joan de Déu
38	<b>SANT EUSEBI 7</b>	AT-3	Sant Joan de Déu
39	<b>TRAVAU 65</b>	4-4	Sant Joan de Déu

40	<b>ALCANTARA 6</b>	1-1	UTE Suara - Sant Pere Claver
41	<b>ALPENS 30</b>	1-1	UTE Suara - Sant Pere Claver
42	<b>AVELLÀ 4</b>	2-1	UTE Suara - Sant Pere Claver
43	<b>BEAT ALMATÓ 78</b>	ENT-2	UTE Suara - Sant Pere Claver
44	<b>CIUTAT REAL 18</b>	PRAL 1	UTE Suara - Sant Pere Claver
45	<b>EMILIA PARDO BAZAN 13</b>	4-1	UTE Suara - Sant Pere Claver
46	<b>GRAN VIA DE LES CORTS CATALANES 192</b>	8-4	UTE Suara - Sant Pere Claver
47	<b>JAUME GIRALT 47</b>	1-2	UTE Suara - Sant Pere Claver
48	<b>LES TORRES 60</b>	1 - 1	UTE Suara - Sant Pere Claver
49	<b>LUGO 35</b>	BXS-1	UTE Suara - Sant Pere Claver
50	<b>MALGRAT 85</b>	1 2	UTE Suara - Sant Pere Claver
51	<b>MARE DE DÉU DE MONTSERRAT 199</b>	1-1	UTE Suara - Sant Pere Claver
52	<b>MARE DE DÉU DEL COLL 143</b>	2-2	UTE Suara - Sant Pere Claver
54	<b>MERCEDES 2-4</b>	PRAL-3	UTE Suara - Sant Pere Claver
55	<b>MERCEDES 2-4</b>	ENT 1	UTE Suara - Sant Pere Claver
56	<b>NAPOLEÓ 2 BIS</b>	1-3	UTE Suara - Sant Pere Claver
57	<b>NAVAS DE TOLOSA 290</b>	2-2	UTE Suara - Sant Pere Claver
58	<b>PÀDUA 106</b>	BXS	UTE Suara - Sant Pere Claver
59	<b>PAREDES 13</b>	BX	UTE Suara - Sant Pere Claver
60	<b>PASSEIG DE CALVELL, 31</b>	1-1	UTE Suara - Sant Pere Claver
61	<b>PEDRERES 7</b>	4-1	UTE Suara - Sant Pere Claver
62	<b>QUARTER DE SIMANCAS 97</b>	4-1	UTE Suara - Sant Pere Claver
63	<b>RAMBLA PRIM 84 BIS</b>	4-2	UTE Suara - Sant Pere Claver
64	<b>RENAIXENÇA 71-73</b>	1-2	UTE Suara - Sant Pere Claver
65	<b>ROCA 28</b>	1-1	UTE Suara - Sant Pere Claver
66	<b>ROSÈS 13</b>	1-2	UTE Suara - Sant Pere Claver
67	<b>SANT FELIU DE GUÍXOLS 12 14</b>	1-1	UTE Suara - Sant Pere Claver
68	<b>SANTUARI 8 10 12</b>	SOTERRANI 1	UTE Suara - Sant Pere Claver
69	<b>SELVA DE MAR 236</b>	7-1	UTE Suara - Sant Pere Claver
70	<b>SERRA 4</b>	PRAL	UTE Suara - Sant Pere Claver
71	<b>TRAVAU 25</b>	ENT 1	UTE Suara - Sant Pere Claver
72	<b>VALÈNCIA 443</b>	PRAL-2	UTE Suara - Sant Pere Claver
73	<b>VALL D'ORDESA 1</b>	ENT 4	UTE Suara - Sant Pere Claver
74	<b>VALL D'ORDESA 5</b>	3-1	UTE Suara - Sant Pere Claver
75	<b>VALL D'ORDESA 5</b>	At-2	UTE Suara - Sant Pere Claver
76	<b>VINT I SIS DE GENER DE 1641 33</b>	2 - 3	UTE Suara - Sant Pere Claver

Durant la tramitació de la licitació algunes d'aquestes adreces podran ser substituïdes per altres, atesa la vigència temporal dels contractes de lloguer, i per tant aquesta llista es només enunciativa

**ANNEX 5: REGISTRE DE COMUNICACIÓ D'AMENACES I/O  
AGRESSIONS ALS PROFESSIONALS DELS SERVEIS SOCIALS  
EAIA I EQUIPAMENTS**

---

**DISTRICTE:**

.....

**CENTRE DE SERVEIS SOCIALS:**

.....

**EAIA:**

.....

...

**ALTRES SERVEIS I/O**

**EQUIPAMENTS<sup>3</sup>:**.....

**Data en que s'ha produït l'agressió:**

.....

**Número d'expedient familiar:**

.....

**Personal directament afectat:**

Nom i cognoms:

Professió/funció:

Signatura:

**Director/a del centre o servei:**

Nom i cognoms:

Data i signatura:

**DENÚNCIA:**

- No s'interposarà denúncia
- S'ha interposat denúncia
- Podria interposar-se denúncia en breu

**Descripció dels fets:**



- Voler ser atès immediatament
  - No obtenir el recurs demanat
    - Ajuts econòmics
    - Ajuts habitatge (pagar lloguer, manteniment...)
  - Director/a
    - Ajuts subministraments
  - Desacord amb l'atenció dels professionals
  - Retirada de menors
  - Guarda i custòdia persona i família extensa
  - Derivació a un altre servei
  - Retirada d'un recurs (PIRMI, etc.)
- Educador/a
  - Psicòleg/oga
  - Pedagog/a
  - UGA / Administratiu/va hipoteca,
  - 
  - Altres. Quin? \_\_\_\_\_

**L'INCIDENT**

- Altres

**RESOLUCIÓ DE L'INCIDENT**

- Es cedeix a la petició de la persona i família agressora
  - Atenció Mútua
  - Es fa contenció de la situació (Mútua)
  - Entrevista en espai alternatiu més segur psicològic (Mútua)
  - Actuació de vigilat de seguretat
  - Altres (presència policial...)
- Repercussió emocional sense baixa laboral
    - Por
    - Angoixa
    - Nerviosisme
    - Altres. Quines?
  - Interrupció laboral per lesió física
  - Interrupció laboral per impacte
  - Ha condicionat el tracte amb els residents
    - Cap
    - Altres. Quines?

**MECANISMES ACTIVATS**

Si us plau, especifiqueu alguna de les opcions disponibles

- S'ha accionat el timbre emissor d'alarma
  - S'ha sortit ràpidament del despatx
  - Ha intervingut personal del centre
  - Ha intervingut cossos policials
    - Mossos d'Esquadra
    - Guàrdia Urbana
  - Guarda de seguretat
  - Avís 112
  - Contenció per part del professional
  - Altres \_\_\_\_\_
- Assessorament jurídic
  - Suport psicològic
  - Compareixença de l'usuari sol·licitada per la direcció
    - Trucada a l'usuari
      - Director del centre
      - Director territorial
    - Informació prèvia (carta escrita, i notificada)<sup>4</sup>
    - Iniciació procediment sancionador
    - Cap
    - Altres. Quines? \_\_\_\_\_

**DEMANDES DE SUPORT**

**DADES REFERENTS A L'AGRESSOR**

---

<sup>4</sup> Veure en què consisteix mitjançant el document anomenat "Circuit actuació per a les següents 24 hores d'una agressió" que està publicat al Portal del Professional a l'apartat de "Suport a la Gestió Interna – Seguretat"

<b>Nombre antecedents</b>	<b>Gènere</b>	<b>Freqüència</b>	<b>Trastorns i/o</b>
<input type="checkbox"/> Un	<input type="checkbox"/> Masculí	<input type="checkbox"/> 1 <sup>a</sup> vegada	<input type="checkbox"/> No coneguts
<input type="checkbox"/> Més d'un	<input type="checkbox"/> Femení	<input type="checkbox"/> Reincident	<input type="checkbox"/> Alcoholisme
<input type="checkbox"/> Quants?			<input type="checkbox"/> Addicció a altres drogues
<input type="checkbox"/> Malaltia psíquica diagnosticada			
<input type="checkbox"/> Possible trastorn mental no diagnosticat			
<input type="checkbox"/> Conductes sistemàticament agressives			
<input type="checkbox"/> Altres			

**ALTRES OBSERVACIONS:**