PLIEGO DE PRESCIPCIONES TÉCNICAS DE LA FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL. FAISEM MP PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS, QUE TENGAN POR OBJETO PREVENIR SITUACIONES DE VULNERABILIDAD Y PARA LA GESTIÓN DE PROGRAMAS DE ACOMPAÑAMIENTO COMUNITARIO Y ESTANCIA NOCTURNA DE EMERGENCIA SOCIAL QUE BRINDEN APOYO A PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD MENTAL, QUE TENGAN DIFICULTADES DE ACCESO A RECURSOS NORMALIZADOS Y QUE SE ENCUENTREN EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL, EN LA CIUDAD DE MÁLAGA, POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

Expediente: P.N.S.P. 01/2026

Título: Contratación de servicios que tengan por objeto prevenir situaciones de vulnerabilidad y para la gestión de Programas de Acompañamiento Comunitario y Estancia Nocturna de Emergencia Social que brinden apoyo a personas con problemas de salud mental, que tengan dificultades de acceso a recursos normalizados y que se encuentren en riesgo de exclusión social, en la ciudad de Málaga, por procedimiento negociado sin publicidad.

Código C.P.V.:
85310000-5 Servicios de asistencia social
85312100-0 Servicios de centros de día
85311000-2 Servicios de asistencia social con alojamiento

Avda. de las Ciencias 27 – Acc. A
41020 – SEVILLA
T: 955 007 500 |
www.faisem.es | faisem@juntadeandalucia.es

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.

A. Destinatarios.
B. Proceso de acceso al Programa de Acompañamiento Comunitario y Estancia Nocturna de Emergencia Social.
C. Número de plazas a ocupar:
- Programa de Acompañamiento Comunitario.
- Programa de Estancia Nocturna de Emergencia Social.

D. Metodología.

2. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.

2.1 Acompañamiento intensivo en la comunidad (Sistema Sanitaria Público de Salud).
2.2 Atención en crisis y situaciones de alta complejidad/gravedad.
2.3 Atención de emergencia social: Estancia Nocturna.
2.4 Integración social y relaciones de sostenimiento.
2.5 Mejora, innovación y formación de profesionales.
2.6 Prestaciones básicas del Programa de Acompañamiento Comunitario.
(i) Manutención.
(ii) Higiene y aseo de las personas usuarias.
2.7. Prestaciones básicas del Programa de Estancia Nocturna (sillones).
(i) Pernoctación.
(ii) Manutención.
(iii) Higiene y aseo de las personas que pernoctan.
2.8 Prestaciones accesorias al Programa de Acompañamiento Comunitario y Estancia Nocturna de Emergencia Social.
(i) Limpieza del Centro y de los elementos de las personas participantes en el programa.
(ii) Lavandería.
(iii) Mantenimiento.

3. FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO COMUNITARIO.

a. Carpeta / expediente individual.
b. Registros.
c. Plan de acompañamiento basado en las necesidades.
d. Documento de consentimiento informado del Programa.
e. Tablón de anuncios.
f. Incidencias.
g. Régimen económico.
h. Responsabilidad.
i. Coordinación, control y supervisión.

4. FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA DE ESTANCIA NOCTURNA DE EMERGENCIA SOCIAL.

   a. Carpeta / expediente individual.
   b. Registros.
   c. Programación de la Estancia Nocturna de Emergencia Social. Plan de recuperación.
   d. Documento de consentimiento informado del Programa.
   e. Tablón de anuncios.
   f. Incidencias.
   g. Régimen económico.
   h. Responsabilidad.
   i. Coordinación, control y supervisión.

5. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.

6. PERSONAL.

6.1. Personal de los Programas de Acompañamiento Comunitario y de Estancia Nocturna de Emergencia Social.

7. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente pliego tiene por objeto el establecimiento de las condiciones técnicas por las que ha de regularse la "*Contratación de servicios que tengan por objeto prevenir situaciones de vulnerabilidad y para la gestión de Programas de Acompañamiento Comunitario y Estancia Nocturna de Emergencia Social que brinden apoyo a personas con problemas de salud mental, que tengan dificultades de acceso a recursos normalizados y que se encuentren en riesgo de exclusión social, en la ciudad de Málaga, por procedimiento negociado sin publicidad".*

Con la presente Contratación se pretende lograr un conjunto de plazas de Programas de Acompañamiento Comunitario y de Estancia Nocturna de Emergencia Social que permitan asegurar la atención a personas con problemas graves y complejos de salud mental que actualmente no pueden ser debidamente atendidos por la alta complejidad de la situación vital que les acompaña, por lo que requieren de diseños de trabajo diferentes, más flexibles y con recursos que eviten tanto el abandono como la institucionalización.

En definitiva, se trata de crear un modelo integral de atención y acompañamiento para personas con problemas graves y complejos de salud mental, basado en el acceso a Programas de Acompañamiento Comunitario y de Estancia Nocturna de Emergencia Social, inserción laboral, desarrollo comunitario, acompañamiento sanitario intensivo y atención en crisis, promoviendo su autonomía, inclusión y calidad de vida. Este objetivo busca superar los enfoques tradicionales de atención sanitaria y sociosanitaria, ofreciendo soluciones más flexibles, humanas y efectivas que permitan a cada persona reconstruir su vida en su propio contexto, donde se pueda:

- Realizar un acompañamiento intensivo dirigido a la recuperación y con posibilidad de intervención de 24 horas / 7 días a la semana.
- Evitar situaciones de exclusión social, *"sinhogarismo"* e institucionalización.
- Garantizar el acceso a derechos y la inclusión social con herramientas de participación en la comunidad.
- Asegurar la continuidad y calidad del proyecto mediante herramientas de innovación.

El Programa de Acompañamiento Comunitario se concibe, de manera muy resumida, como un recurso territorial que ofrece apoyo y actividades durante el día a personas con problemas graves de salud mental y con necesidades específicas con el objeto de promover su funcionamiento, integración social y autonomía personal, y que además proporcionan un entorno de apoyo y seguridad con profesionales que ofrecen atención y seguimiento personalizados. Los programas se diseñan a medida, teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada persona, ya sea en términos de rehabilitación, formación, terapia o apoyo social.

El Programa Estancia Nocturna de Emergencia Social se basa en una ampliación del programa de acompañamiento diurno con posibilidad de nocturnidad en caso de emergencia social. Este último escenario se basa en los Centros de Noche o Unidades de Estancias Nocturnas (UEN) que existen en distintos territorios, y aquí se entiende como un recurso de intervención ampliada con posibilidad de estancia nocturna de pocos días de duración. Este Programa está pensado para los casos en que los problemas de salud mental se unen de forma inesperada a otras circunstancias que exijan una intervención ampliada (sinhogarismo, riesgo de exclusión social, respiro familiar, etc.) para asegurar los cuidados y la dignidad de la persona.

Las plazas del Programa de Acompañamiento Comunitario y de Estancia Nocturna de Emergencia Social que se oferten serán específicas para personas con problemas graves y complejos de salud mental

atendidas por el ETIC del Hospital Virgen de la Victoria de Málaga, que es el dispositivo sobre el que pivota el proyecto y asegura el seguimiento sanitario. Las plazas, deberán estar ubicadas en la ciudad de Málaga.

A. Destinatarios.

Este Contrato nace como la primera fase de una respuesta innovadora global para la atención a personas con problemas graves y complejos de salud mental en la ciudad de Málaga. Se trata del primer paso para un proyecto mayor y más integral que nace de los servicios sanitarios públicos (ETIC Hospital Virgen de la Victoria de Málaga) y busca en la red sociosanitaria un aliado para llegar y sostener a una población que hasta hoy no encuentra un seguimiento suficiente y/o ajustado a sus necesidades. Se hace necesario generar alternativas a los recursos existentes, tanto en estructura como en líneas técnicas y organizativas.

Se trata de atender a una población para la que el sistema sanitario y sociosanitario de salud mental convencional resulta inadecuado o insuficiente. Se centra en personas con diagnósticos compatibles con Trastorno mental Grave (TMG) y/o Trauma Complejo, una situación de alta complejidad clínica y una trayectoria infructuosa en los servicios de salud mental. Personas que se enfrentan a múltiples barreras personales en su vida diaria, además de obstáculos para acceder a vivienda, situación de *"sinhogarismo"*, dificultades en el acceso al empleo y una red de apoyo social inestable o inexistente. En la mayoría de los casos han pasado por varios circuitos asistenciales sin encontrar soluciones efectivas, necesitando múltiples y largas hospitalizaciones. Además, por los múltiples factores que concurren en su problemática, o cumplen criterios de exclusión de los dispositivos o sus cuidados se ven escindidos entre varios recursos, circunstancias que hacen poco eficiente la atención sanitaria y social. Se trata, en definitiva, de una población que requiere una intervención bien estructurada y diferenciada, basada en la autonomía y la recuperación, teniendo en cuenta de forma individualizada la situación vital que la atraviesa.

En definitiva, muchas de estas personas se ven atravesadas por distintos problemas de exclusión social, incluyendo personas sin hogar, situaciones de trauma complejo y falta de redes de apoyo. Esto puede dar lugar a estados muy complicados de malestar psicosocial en los que no resultan útiles las líneas terapéuticas tradicionales, requiriendo diseños de trabajo diferentes, más flexibles y con recursos que eviten tanto el abandono como la institucionalización.

Con carácter general, las personas usuarias de este proyecto son personas con un diagnóstico de problemas graves y complejos de salud mental y/o riesgo de conducta suicida, que comparten algunas de estas características:

- Experiencias previas de hospitalización psiquiátrica sin mejoría significativa, lo que genera un círculo vicioso de ingresos y recaídas.
- Que se encuentran en situación de exclusión social o grave riesgo de marginación.
- Situación de *"sinhogarismo"* o vulnerabilidad habitacional, con dificultades para acceder a una vivienda estable y segura.
- Mala respuesta a tratamientos psiquiátricos convencionales, lo que refleja la necesidad de estrategias de apoyo alternativas.
- Falta de redes familiares y sociales sólidas o situaciones de claudicación de las mismas, lo que incrementa la situación de aislamiento y empeora la evolución clínica.
- Jóvenes con problemas de salud mental en riesgo de exclusión social, que han tenido dificultades para acceder a recursos educativos y laborales.
- Edad entre 18 y 65 años.
- Atención y situaciones de emergencia social.

Este programa pretende llegar a una población que no ha encontrado respuesta en los modelos asistenciales tradicionales y que necesita de estrategias flexibles personalizadas. Se trata de empezar a diseñar nuevas formas de atención que consigan evitar la institucionalización a la que muchas personas podrían verse abocadas si se siguen las vías clásicas de atención sociosanitaria.

La participación en el programa dependerá de la decisión voluntaria de la persona, adaptándose a sus necesidades y objetivos de vida. Con este enfoque se pretende respectar tanto la autonomía, la recuperación y el empoderamiento personal.

B. Proceso de acceso al Programa de Acompañamiento Comunitario y al Programa de Estancia Nocturna de Emergencia Social.

Con carácter general, el acceso a los programas, tanto de Acompañamiento Comunitario como de Estancia Nocturna, se hará siempre previa atención desde el Equipo de Tratamiento Intensivo Comunitario (ETIC) de la Unidad de Gestión Clínica de Salud Mental (UGCSM) del Hospital Universitario Virgen de la Victoria de Málaga.

En todo momento, los Servicios de Salud Mental, y en especial el ETIC del Hospital Universitario Virgen de la Victoria de Málaga serán los responsables de la continuidad asistencial sanitaria tanto a través de consultas, programas o revisiones periódicas, en coordinación con los responsables técnicos de los Programas de Acompañamiento y de Estancia Nocturna. Así mismo establecerán los mecanismos oportunos que garanticen la atención en crisis con las herramientas que sean necesarias.

No obstante, la instauración de estos Programas lleva intrínseco un trabajo coordinado entre las entidades participantes, por lo que el acceso al programa se basa en un modelo de valoración consensuado entre las entidades participantes, garantizando la equidad, la adecuación de los apoyos y el respeto a la singularidad de cada persona. Este sistema permite priorizar casos según criterios técnicos, facilitar el tránsito entre recursos y asegurar una atención integral desde el momento de entrada al programa.

- La propuesta de incorporación al programa podrá realizarse desde cualquier entidad clínica o social a cualquiera de las entidades participantes, siendo canalizada hacia el ETIC-HVV y valorada posteriormente entre los equipos de las entidades participantes. Esta propuesta se realizará, preferentemente a través de la *“Hoja de solicitud de atención”* del ETIC.

- Las propuestas deben contar con una valoración técnica previa, incluyendo:

    - Situación de salud mental.
    - Situación social y habitacional.
    - Valoración de apoyos necesarios y riesgos asociados.
    - Motivación e interés de la persona en participar.

- Se consideraran entradas prioritarias las de las personas que cumplan uno o más de los siguientes criterios:

    - Situación de sinhogarismo.
    - Riesgo de pérdida de vivienda.
    - Crisis o pre-crisis psicopatológica.
    - Ausencia/fracaso de vinculación a la red social y/o sanitaria de salud mental.

Las entradas al ETIC-HVV, podrán hacerse de forma urgente, debiendo este llevar la información a la siguiente reunión de coordinación entre las entidades participantes (Comisión Técnica).

La Comisión Técnica de coordinación es el órgano de gobernanza donde se toman las decisiones generales del proyecto relativas a: acceso de nuevos participantes; enfoques metodológicos comunes; diseño y validación de estrategias compartidas y representación institucional y relación con las Administraciones; supervisión del proyecto y resolución de conflictos.

La Comisión Técnica la conformará una persona coordinadora de cada una de las entidades participantes. Las decisiones se tomarán de forma consensuada, respetando los liderazgos técnicos en función de las competencias y campos de experiencia de cada entidad.

C. Número de plazas a ocupar.

El número de plazas que se van a concertar mediante la adjudicación en los contratos derivados del presente contrato asciende a un total de (42) plazas, repartidas de la siguiente forma:

- Programa de Acompañamiento Comunitario: Máximo de 30 plazas diurnas.
- Programa de Estancia Nocturna de Emergencia Social: Máximo de 12 plazas nocturnas.

La duración de la estancia en cada uno de los programas será variable y plenamente ajustada a las necesidades de cada caso y siempre sometido al criterio del ETIC en coordinación con los responsables técnicos de los Programas de Acompañamiento y de Estancia Nocturna. La atención y la estancia de las personas con problemas graves de salud mental, en todos los casos, será voluntaria.

Esta distribución flexible en la duración de la atención y/o de la estancia no supondrá para el adjudicatario una mayor dotación de medios personales o materiales, solo hace referencia a la polivalencia que han de tener las plazas tanto del Programa de Acompañamiento Comunitario como el de Estancia Nocturnal para una mejor atención a las diferentes necesidades y objetivos que se planteen con los usuarios.

En la Unidad de Estancia Nocturna, el número máximo de noches consecutivas a las que podrá acceder cada uno de los usuarios será de 5 noches, pudiendo ser ampliado ese plazo, en circunstancias extraordinarias que deben ser aprobadas de forma expresa por la Comisión Técnica.

Tanto el Programa de Acompañamiento como el de Estancia Nocturna en los que se ofertan las plazas, serán específicos para personas con problemas graves de salud mental, atendidos por el ETIC - HVV de Málaga, deberán estar ubicados y desarrollarse dentro de la ciudad de Málaga y tener en vigor las correspondientes autorizaciones administrativas que, en su caso, les pudieran corresponder para poder realizarlos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 83.1 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, los centros y servicios de día y de noche, y los centros y servicios de atención residencial, precisarán autorización administrativa en los siguientes supuestos:

a) Para su puesta en funcionamiento, ya sea con carácter inicial o como consecuencia de un traslado o cambio de tipología de centro.

b) Para las modificaciones sustanciales que afecten a la estructura física o funcional de un centro o servicio.

De conformidad con el artículo 85.2 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, las autorizaciones administrativas previstas en este apartado tienen la condición de autorizaciones de funcionamiento, estando sujetas al cumplimiento permanente de los requisitos exigidos para su obtención. La vigencia de la autorización administrativa para el funcionamiento estará condicionada al cumplimiento permanente de los requisitos y condiciones exigidos para su obtención.

El procedimiento de Autorización administrativa será de aplicación a los centros y servicios sociales, públicos y privados, con o sin ánimo de lucro, que actúen o proyecten actuar en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Normativa:

- Decreto-ley 3/2024, de 6 de febrero, por el que se adoptan medidas de simplificación y racionalización administrativa para la mejora de las relaciones de los ciudadanos con la Administración de la Junta de Andalucía y el impulso de la actividad económica en Andalucía.
- ORDEN de 28 de julio de 2000, conjunta de las Consejerías de la Presidencia y de Asuntos. Sociales, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales de los Servicios y Centros de Servicios Sociales de Andalucía y se aprueba el modelo de solicitud de las autorizaciones administrativas.
- Orden de 5 de noviembre de 2007, de la Consejería, por la que se regula el procedimiento y los requisitos para la acreditación de los centros para personas mayores en situación de dependencia en Andalucía. (Unidades de Estancia Nocturna)

D. Metodología.

El enfoque metodológico del programa se basa en modelos de atención comunitaria innovadores y sólidamente afianzados en sistemas de salud mental internacionales, demostrando ser eficaces en la mejora clínica y de la calidad de vida de las personas con problemas complejos de salud mental. Los Programas buscan una atención integral que no se limite a la estabilización clínica y el desarrollo de trayectorias institucionalizadas, sino que asegure la recuperación en el tiempo, abordando la autonomía, la participación social y el bienestar desde un enfoque holístico (en el que se considera al individuo como un sujeto de derechos.

Este modelo se aleja de la visión tradicional sanitaria y sociosanitaria, "*hospitalo - centrista"* y farmacológica, apostando por metodologías más eficientes y ajustadas a la Convención Internacional de las Personas con Discapacidad, es decir, centradas en la persona, en sus necesidades, en sus derechos, en sus valores y en su propio proyecto de vida.

Los Programas se alejan del modelo clásico de salud mental, donde la persona debe de adaptarse a los recursos existentes, y propone un enfoque donde sean los recursos, los profesionales y los dispositivos los que se adapten a las necesidades individuales, todo ello basado en la idea de que:

- Cada persona tiene derecho a construir su propio proceso de recuperación, sin imposiciones externas.
- Debe de haber tantos recursos y estrategias como necesidades, garantizando alternativas personalizadas y flexibles.
- Debe priorizarse la autonomía y la toma de decisiones informadas, evitando términos como "cronificación¨ o convertirse en "objetos de cuidados"

La metodología de intervención integra atención sanitaria (que la presta el sistema público de salud), y la construcción de redes de apoyo, basadas en el trabajo y en la cotidianidad, partiendo de la premisa de que, si

se cubren las necesidades sociales, la clínica mejora y las hospitalizaciones y necesidades de atención sanitaria y social disminuyen.

El proyecto se fundamenta en valores que garantizan un modelo de atención centrado en la persona, flexible y adaptado a las necesidades reales de la población atendida. Estos valores son:

1. **Acompañamiento y apoyo mutuo**. La recuperación no es un proceso individual, sino colectivo. Se fomenta la corresponsabilidad en el bienestar.
2. **Comunidad y territorio**. La intervención debe ocurrir en el entorno de la persona, sin separar la salud mental de otros ámbitos de la vida.
3. **Participación y transformación social**. Los beneficiarios no son receptores pasivos de atención, sino agentes activos de transformación de sus propias vidas y de su comunidad.
4. **Desinstitucionalización**. Apoyos personalizados en la comunidad, garantizando los derechos, la autonomía y la inclusión social de las personas.
5. **Enfoque de derechos**: Situando a las personas como sujetos de derecho, garantizando su dignidad y autonomía.
6. **Arte y cultura**. Las expresiones artísticas y culturales son herramientas clave para la inclusión social y la autoexpresión. La cultura permite la permeabilización de las instituciones hacia la sociedad, por lo que la propia ciudad de Málaga acabará involucrada en el proyecto a través de espacios comunes de intercambio de experiencias.

Entre sus principales estrategias se encuentran:

- El Diálogo Abierto (Open Dialogue): modelo finlandés que prioriza la escucha activa, la participación de la red sociofamiliar y la toma de decisiones compartida.
- El Apoyo Mutuo entre Pares: consistente en la contratación de personas con experiencias propias en problemas de salud mental para fomentar un acompañamiento empático y horizontal.
- El Modelo de Recuperación (Recovery): enfoque centrado en la autonomía, la autogestión y la construcción de un proyecto de vida propio.
- El enfoque de Escuchadores de Voces: estrategia que promueve la comprensión y gestión de experiencias psicóticas sin recurrir exclusivamente a la medicación.
- La planificación liderada por la persona: en la que cada usuario/a diseña y lidera su plan de salida autónoma, decidiendo sobre los apoyos, recursos y servicios a los que desea acceder. Es el centro del proceso de toma de decisiones, para que participen activamente en la planificación de su propio futuro y se respeten sus deseos, necesidades y preferencias.
- El Acompañamiento Terapéutico y Clínica basada en las Necesidades: una intervención clínica y social cercana y personalizada para garantizar continuidad en la atención y apoyo en el entorno cotidiano.
- Estrategias que evitan la institucionalización: priorizando las redes naturales y los recursos comunitarios sobre los institucionales, evitando situaciones de dependencia administrativa

2. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.

Con carácter general, la prestación del servicio se basa en un modelo integral de atención y acompañamiento para personas con diagnósticos de Trastorno Mental Graves y/o Trauma Complejo, basado en el acceso en el desarrollo comunitario, acompañamiento sanitario intensivo (desde el sistema sanitario público) y la atención en crisis, promoviendo su autonomía, inclusión social y calidad de vida.

La prestación de este servicio busca superar los enfoques tradicionales de atención psiquiátrica, tanto a nivel sanitario como sociosanitario, ofreciendo soluciones más flexibles, humanas y efectivas que permitan a cada persona reconstruir su vida en su propio contexto.

Para la consecución de estos objetivos, se han diseñado las siguientes líneas de acción:

2.1. Acompañamiento intensivo en la comunidad (efectuado por el Sistema Sanitario Público de Salud).

El ETIC de la Unidad de Gestión Clínica de Salud Mental (UGCSM) del Hospital Universitario Virgen de la Victoria de Málaga, se sitúa como eje vertebrador del proyecto, centrando la atención sanitaria y cooperando con los distintos recursos del Programa de Acompañamiento Comunitario y de Estancia Nocturna de Emergencia Social, en función de las necesidades de las personas atendidas.

De acuerdo con el Documento Marco de la Junta de Andalucía sobre los ETIC y la I Estrategia de Atención a Personas Sin Hogar en Andalucía 2023 - 2026, los ETIC deben incluir en su trabajo la atención a personas con TMG en situación de exclusión social o riesgo de *"sinhogarismo"*.

Su trabajo se realiza siempre en el entorno del paciente y en la comunidad y, en virtud del proyecto, va a flexibilizar aún más sus formas de inclusión en el programa para evitar que criterios burocráticos, diagnósticos o temporales impidan la adecuada atención sanitaria de los potenciales usuarios.

Los ETIC realizarán el acompañamiento de la persona a través de las siguientes líneas de acción:

- Asignación de dos referentes sanitarios en el ETIC, incluido un facultativo, que atenderá a la persona sea cual sea el lugar de la red en que se encuentre.
- Acompañamiento en el entorno de la persona basado en sus necesidades, o si fuera necesario, en el entorno del Programa de Acompañamiento Comunitario y/o la Vivienda Autónomas con Apoyo.
- Inclusión de la red de apoyo en el proceso, si la persona así lo requiere.
- Elaboración de Planificación Anticipada de Decisiones e inclusión de la misma en la historia clínica sanitaria y en el Registro Nacional de Voluntades Anticipadas.
- Facilitación del establecimiento de medidas de apoyo voluntarias, si estas son necesarias.
- Enfoque psicoterapéutico y psicosocial individual y familiar basado en el modelo de recuperación, el enfoque de Diálogo Abierto y la perspectiva de escucha de voces.
- Promoción del uso racional de los psicofármacos, la prescripción y *"deprescripción"* farmacológica segura y acompañada, con el fin de facilitar la autonomía en la toma de medicamentos desde el consentimiento informado.
- Facilitación del proceso de recuperación a través de la integración de las experiencias clínicas en la propia subjetividad, alejándose de modelos reduccionistas que impiden la identificación de los síntomas y herramientas para disminuirlos.
- Información sobre derechos y recursos sanitarios y sociales.

De este modo, se garantiza la continuidad de cuidados a lo largo de todo el proceso asistencial e incorpora a distintos agentes aliados en el apuntalamiento de los procesos de recuperación mediante el resto de las líneas estratégicas.

2.2. Atención en crisis y situaciones de alta complejidad/gravedad.

La atención de los ETIC, al incluirse en la cotidianidad de las personas, permite la anticipación a las crisis y facilita que estas se gestionen de forma prioritaria, en su entorno natural. Además, se cuenta con la

elaboración de una herramienta como es la Planificación Anticipada de Decisiones, que permite la toma de decisiones compartida aun cuando la persona no se encuentra en disposición de decidir. Sin embargo, en muchas ocasiones se hace necesario tanto un equipo más amplio que facilite la intervención prolongada y multifactorial de las crisis como un espacio alternativo para atender a anticipadamente a las personas, sea porque el horario del ETIC no cubre del todo la necesidad de acompañamiento o porque la persona está en situación de alta vulnerabilidad social.

En este orden de cosas, el espacio del Programa de Acompañamiento Comunitario y de Estancia Nocturna deberá plantear una alternativa de emergencia social 24/7 (24 horas 7 días a la semana), dotada de profesionales cualificados y pertenecientes al acompañamiento cotidiano de las personas con el ETIC, para que pueda atender a las personas con disponibilidad y flexibilidad, resolviendo situaciones que en muchas ocasiones no precisan intervenciones de los servicios de urgencias, ya que se hacen en el contexto de un vínculo y una relación con los profesionales del proyecto. Este espacio de atención se basa en los siguientes principios y líneas de acción:

- Voluntariedad y planificación anticipada de decisiones, permitiendo que la persona elija su forma de atención en momentos críticos.
- Entorno seguro libre de coerción, garantizando un enfoque más humano y efectivo.
- Nivel bajo de exigencia, que irá modificándose a medida que la persona pueda ir asumiendo horarios y normas.
- Consentimiento informado de cualquier medida terapéutica.
- Inclusión de la red de apoyo familiar y social, evitando la individualización del problema y la desconexión con el entorno cercano.
- Atención sociosanitaria coordinada y gestionada por los profesionales del proyecto (referentes del ETIC, profesionales de la entidad que lleve a cabo los Programas de Acompañamiento y de Estancia Nocturna que acompañan todo el proceso, asegurando la continuidad de cuidados dentro de una relación estable y de confianza, en lugar de una atención fragmentada.

Esta línea de acción garantiza que la persona reciba un apoyo intensivo, flexible y respetuoso, que garantice la continuidad de cuidados y evite, siempre que sea posible, recurrir a hospitalizaciones o ingresos involuntarios.

2.3. Atención de emergencia social: Estancia Nocturna.

La limitación de horarios de los dispositivos de acompañamiento -sanitarios y sociosanitarios - y las situaciones de vulnerabilidad social, como el riesgo o situación de *sinhogarismo*, son agentes de facilitación de situaciones agudas clínicas que podrían resolverse mediante intervenciones profesionales ampliadas en horarios (24/7) y alternativas inmediatas de estancia nocturna sin medidas de coerción. Esto evitaría atenciones en urgencias, establecimiento de crisis psicopatológicas, vivencia subjetiva de abandono por parte de los equipos e ingresos hospitalarios.

Se hace imprescindible implantar un modelo de atención comunitaria que ofrezca soluciones de acompañamiento a través de un Programa de Estancia Nocturna de Emergencia Social. Este modelo tendrá un enorme impacto clínico y social, por tratarse de un acceso flexible e inmediato a recursos habitacionales y humanos con el mismo equipo que lleva a cabo el acompañamiento de manera cotidiana (ETIC, entidad de los Programas, entidad de las Viviendas Autónomas con Apoyos y FAISEM).

Se busca evitar tanto hospitalizaciones como el uso de camas de media y larga estancia, u otros recursos institucionales, como facilitar el acceso a programas de vivienda supervisadas de FAISEM, Viviendas Autónomas con Apoyos, etc.- cuyo acceso no puede realizarse de forma urgente o precisa de un nivel previo

de estabilización clínica o social. Esta línea de acción implica, por tanto, un modelo de atención que se dirija, progresivamente, hacia la independencia y la desinstitucionalización.

El Programa de Estancia Nocturna se encontrará situado en la comunidad, contando con apoyo profesional flexible y personalizado para garantizar la estabilidad a largo plazo.

2.4. Integración social y relaciones de sostenimiento.

El Programa de Acompañamiento Comunitario surge como un espacio de intercambio relacional con distintas líneas de acción:

- Espacio abierto y flexible de encuentro social para los usuarios que permita el acercamiento de otros usuarios que se han alejado de la red asistencial.
- Agentes de Apoyo Mutuo como figuras profesionales protagonistas de la recuperación e inserción social.
- Planificación de actividades comunitarias grupales y participación ciudadana.
- Ropero, lavandería y duchas para personas excluidas de la Red SinHogar de Málaga por razones de diagnóstico psiquiátrico, que no quieran o puedan, en esos momentos, acceder a sus recursos habitacionales o de apoyo social.
- Emergencia de grupos de formación y estudio para centros escolares, universidades y colectivos profesionales para la lucha contra el estigma social.

Se trata de crear un equipo conformado por varias entidades, con el ETIC vertebrando los Programas, en que se acompañe desde la cotidianidad y el modelo de recuperación. Alejándose de la fragmentación tradicional de la atención, se provee de una serie de recursos sanitarios (ETIC) y sociosanitarios (Programa de Acompañamiento Comunitario) que da continuidad y coherencia al acompañamiento basado en los derechos y la vinculación. La incorporación de Agentes de Apoyo Mutuo como miembros del equipo que llevan a cabo los Programas facilita vías de recuperación en órdenes distintos a los psicoeducativos, permitiendo identificaciones más estables y optimistas respecto a los proyectos vitales.

2.5. Mejora, innovación y formación de profesionales.

Este proyecto aspira a ser la primera fase de un proyecto global que incorpora progresivamente elementos de innovación sanitaria y social para aumentar su capacidad de respuesta, facilitar la accesibilidad y multiplicar las posibilidades de intervención en las siguientes líneas de acción:

- Formación de profesionales:
- Acompañamiento intensivo en la comunidad.
- Atención en crisis y las opciones habitacionales.
- La integración social y las redes de sostenimiento.

2.6. Prestaciones básicas del Programa de Acompañamiento Comunitario.

Como definición general se trata de un programa que trata de proveer apoyo funcional y soporte organizativo en distintos aspectos de la vida cotidiana de las personas con problemas graves y complejos de salud mental con amplias necesidades de apoyo, contribuyendo mediante el acompañamiento en lo cotidiano a establecer un proyecto de vida propio y respetuoso con su propia subjetividad.

Para ello, dispondrá de un espacio físico ubicado en la comunidad, de libre acceso para las personas e integrado en las lógicas del barrio a través del intercambio relacional y cultural. Se trata de un espacio que

dará cabida a las reuniones del equipo profesional, la atención individual y el desarrollo de actividades grupales. El contenido de estas actividades y la organización del espacio seguirá la metodología de la autogestión, por lo que se llevarán a cabo reuniones periódicas para la programación, la mejora y la resolución de dificultades de todos los participantes.

Será el lugar de referencia del proyecto global, donde las personas atendidas podrán encontrar a sus profesionales referentes -ETIC y equipo de los Programas- y encontrarse con otras personas. Se trata de generar una comunidad en la que el apoyo mutuo, la intervención profesional en base a las necesidades y la ausencia de coerción guíen el desarrollo del Programa. Del mismo modo, y en base a su intención comunitaria y al trabajo del ETIC, el Programa comprende el acompañamiento en el lugar que la persona lo requiera, por lo que las intervenciones grupales y profesionales podrán realizarse en cualquier punto del territorio.

En definitiva, el Programa de Acompañamiento es un espacio de promoción del bienestar de personas con problemas graves y complejos de salud mental, mediante el fomento de la convivencia, la horizontalidad, la solidaridad y el uso del tiempo libre, propiciando la integración dentro de la Comunidad y el establecimiento de proyectos de vida propios.

La entrada al Programa de Acompañamiento, se realizará previo contacto con el ETIC - HVV de Málaga. Para ello, no se requiere el Programa Individual de Atención de la Agencia Andaluza de Servicios Sociales y Dependencia o un Contrato específico.

Condiciones mínimas:

- La sede del Programa de Acompañamiento Comunitario se ubicará, físicamente, en un espacio, tipo Centro Social, destinado a prestar una atención integral durante parte del día, con un horario comprendido entre las 08:00 h. y las 20:00 h.

- El Centro Social deberá contar con las dependencias necesarias para poder ofrecer los servicios, anteriormente expuestos, a los usuarios y estarán dimensionado según el número de los mismos.

- Deberá contar con sala de estar y un servicio higiénico por cada 10 usuarios o fracción dotado de aseo, inodoro y ducha con sumidero sifónico. Dichos aseos tendrán una superficie útil suficiente como para facilitar el acceso y la maniobrabilidad del usuario y del personal de apoyo que, en su caso, necesite.

- Dispondrán de una zona de administración situada en el propio Centro.

- Comedores: En caso de que exista la zona destinada a comedor situada contigua a la cocina o en salón independiente, dispondrá de una habitabilidad mínima de 1,5 m2 por cada usuario. Las mesas, sillas y demás materiales serán de material resistente de fácil limpieza.

- Talleres: En caso de que existan, dispondrán de una superficie mínima de 2 m2 por persona. Del mismo modo, dispondrán de condiciones de ventilación adecuada para aquellas áreas que impliquen permanencia continuada de las personas, e iluminación apropiada a las operaciones que realicen.

- Se dispondrá de armarios u otras medidas con cerradura para preservar los objetos y documentos personales.

- Se dispondrá de un sistema para la custodia de propiedades personales.

- Se habilitarán zonas de convivencia comunes y espacios que permitan a las personas atendidas recibir a sus familiares o amigos dentro de un marco de comodidad e intimidad, con un horario amplio y flexible.

- Adecuación de la ubicación y señalizaciones de espacios.

Registros mínimos:

- Listado de usuarios.
- Normas básicas de Centro.
- Incidencias.

(i) Manutención.

Condiciones mínimas:

- El Centro dispondrá, como mínimo, de los útiles, elementos y surtido de alimentos necesarios para facilitar, en su caso, desayunos y meriendas, (leche, zumos, pan, bollería, yogurt, fruta, etc.)

(ii) Higiene y aseo de las personas usuarias.

Condiciones mínimas:

- Las personas que por situación de exclusión social así lo requieran, podrán hacer uso de las instalaciones para su aseo personal.
- Proporcionar los productos básicos requeridos para llevar a cabo dicha higiene (jabón, champú, etc.)

2.7. Prestaciones básicas del Programa de Estancia Nocturna de Emergencia Social.

El programa Estancia Nocturna de Emergencia Social (de carácter temporal) permite atender las necesidades de nocturnidad de personas con problemas graves y complejos de salud mental, acompañadas por el ETIC - HVV de Málaga,

Con carácter general, se trata de un conjunto de actuaciones que se prestan a proveer de soporte profesional inmediato en caso de emergencia social (crisis relacional, *sinhogarismo* sobrevenido, etc.), en horario de 20:00 a 08:00 horas, con la posibilidad de pernoctar temporalmente en las instalaciones si las necesidades de intervención sugieren este tipo soporte. Se tratará de que el recurso de nocturnidad sea del menor tiempo posible, buscando soluciones habitacionales dignas y duraderas como prioridad en el proceso de recuperación de la persona. En este orden de cosas, el Programa debe establecer líneas fluidas de trabajo tanto con el PSH de FAISEM como con la RedSinhogar de Málaga y con el Programa de Viviendas Autónomas con Apoyos del ETIC.

(i) Pernoctación.

Condiciones mínimas:

- Se habilitarán sistemas que garanticen al máximo la privacidad e intimidad.
- Se dispondrá de armarios u otras medidas con cerradura para preservar los objetos y documentos personales.
- Se dispondrá de un sistema para la custodia de propiedades personales.

- Se habilitarán zonas de convivencia comunes y espacios que permitan a las personas residentes recibir a sus familiares o amigos dentro de un marco de comodidad e intimidad, con un horario amplio y flexible.
- Adecuación de la ubicación y señalizaciones de espacios.

Registros mínimos:

- Listado de personas que pernoctan cada noche.
- Gestión autónoma de las pertenencias en dispositivos con llave personal.
- Horario de 22:00 a 08:00 horas.
- Normas y restricciones especiales.
- Incidencias.

(ii) Manutención.

Condiciones mínimas:

- El Centro dispondrá, como mínimo, de los útiles, elementos y surtido de alimentos necesarios para facilitar desayunos y cenas básicas como leche, zumos, pan, bollería, yogurt, fruta, etc.

Registros mínimos:

- Registros de desayunos y cenas que se suministren cada día.
- Incidencias.

(iii) Higiene y aseo de las personas que pernoctan.

Condiciones mínimas:

- Las personas atendidas, podrán hacer uso de las instalaciones para su aseo personal.
- Proporcionar los productos básicos requeridos para llevar a cabo dicha higiene (jabón, champú, etc.)

2.8 Prestaciones accesorias al Programa de Acompañamiento Comunitario y al de Estancia Nocturna de Emergencia Social.

(i) Limpieza del Centro y de los elementos de las personas participantes en los programas.

Condiciones mínimas:

- Se llevará a cabo por la entidad proveedora del servicio, valorándose la contratación de personas en riesgo de exclusión social.

Registros mínimos:

- Registro de limpieza diaria.
- Registro de limpieza extraordinaria de los espacios comunes.

(ii) Lavandería.

Condiciones mínimas:

- Las personas que participantes podrán hacer uso de los servicios de la lavandería del Centro.
- Se intentará hacer uso de los elementos mecánicos de lavandería de forma compatible con el descanso del resto de las personas que estén pernoctando.
- La entidad adjudicataria proveerá de los elementos de higiene básicos para llevar a cabo estas tareas.
- Las personas dispondrán de toallas y ropa de cama (en caso de pernoctar) limpias y propias, que se cambiarán cuando sea necesario

(iii) Mantenimiento.

Condiciones mínimas:

- La reparación de las averías de los elementos comunes que se produzcan en el centro.
- La inspección del estado de las instalaciones y maquinaria, así como la conservación de las mismas: sala de calderas, ascensores, lavandería, fontanería, instalaciones eléctricas, jardinería, albañilería, estado de la pintura, carpintería, etc.

Registros mínimos:

- Los requeridos por las fichas técnicas de control y la legislación vigente, así como el seguimiento de los requisitos incluidos en todos los protocolos de utilización de las instalaciones y equipos y las incidencias asociadas. Todos los protocolos incluirán operaciones necesarias y su frecuencia, así como la persona responsable de la supervisión.

3. FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO COMUNITARIO.

Desde el Plan Integral de Salud Mental (PISMA) y el Proceso Asistencial Integrado Trastorno Mental Grave (PAITMG), se hace especial énfasis en la recuperación como objetivo y la cooperación intersectorial como instrumento. Enfoque que debe contribuir a mejorar también la organización y funcionamiento de los programas de apoyo social, especialmente de los que están destinados a cubrir necesidades cotidianas de muchas personas con problemáticas amplias y complejas y tienen riesgos de institucionalización que hay que intentar contrarrestar.

Entre los distintos tipos de estructuras específicas desarrolladas para este fin están los que suelen denominarse “Centros de Día de carácter social”, para diferenciarlos de espacios sanitarios como los Hospitales de Día o las Unidades de Rehabilitación. Estos Centros, aunque se organizan de formas muy diferentes en distintos territorios, tienden a ser lugares de atención basados en el desarrollo de actividades propias y dirigidas por profesionales. Además, suelen separarse organizativamente de la atención sanitaria, lo que aumenta la fragmentación y pone en riesgo la coherencia de los cuidados.

El programa de acompañamiento comunitario viene a integrarse plenamente con el trabajo del ETIC-HVV, ampliando los recursos y posibilidades de atención sanitaria y sociosanitaria, tanto en el Centro social como en la comunidad natural de las personas. De este modo, se generan sinergias de funcionamiento con distintos perfiles profesionales que, con la incorporación de Agentes de Apoyo Mutuo como miembros del equipo y la integración de profesionales de la res sociosanitaria con experiencia en el trabajo comunitario, enriquece la atención y afianza los vínculos de las personas. Este modo de trabajo es el que ha demostrado

que facilita la recuperación y la confianza de las personas que ya han pasado por experiencias desilusionantes y *"abandónicas"* muchas veces traumáticas-, tanto en servicios estrictamente sanitarios como sociosanitarios.

El Programa se tendría que articular en torno a los dispositivos de la red intersectorial de servicios de salud mental de Andalucía que, de acuerdo a la terminología internacional y al catálogo de servicios de la Ley y el SAAD, se denominan «Centro de Día / Centro Social para personas con Trastorno Mental Grave», pero pretende ser un modelo diferente y complementario a estos centros ya existentes.

Aun tratándose de un dispositivo de carácter no sanitario desde el que se articulan las prestaciones del programa de soporte diurno, se imbrica directamente en un proyecto más global, dirigido a la recuperación de las personas a través de vínculos estables, medidas no coercitivas y superación de las actitudes paternalistas/abandónicas que muchas veces se imbrican en los centros y servicios que se ofertan.

a. Carpeta / expediente individual.

El Centro dispondrá de una carpeta/expediente individual de cada persona usuaria que contendrá como mínimo, y previo consentimiento de ella, la siguiente información:

- Datos personales
- Datos red de apoyo
- Datos sanitarios relevantes, como tratamiento actual o citas próximas
- Planificación anticipada de decisiones en Salud Mental
- Documentos de interés sociosanitario, como existencia de medidas de apoyo
- Documentos que la persona desee que se custodien en el Centro

Asimismo, se incluirá cualquier otra información que sea de interés. Estos documentos, según lo estipulado en la LGPD son confidenciales y solo serán consultados por las personas autorizadas por el usuario o según la normativa vigente.

b. Registros.

El Centro dispondrá de los registros oportunos según la normativa vigente, y de un libro paginado de incidencias que refleje fecha, hora y el personal que presencie los acontecimientos de la vida diaria, los cuales, y en su caso, deberán abordarse en la reunión de equipo.

c. Plan de acompañamiento basado en las necesidades.

El Programa de Acompañamiento Comunitario formará parte del desarrollo del plan de recuperación que se vaya desarrollando con cada persona junto con el ETIC, el equipo constituido para el Programa de Viviendas Autónomas con Apoyo, el PSH de FAISEM y el SOAE de FAISEM.

Este plan de recuperación será dinámico y ajustado a las necesidades de cada persona, que será siempre quien lo lidere, siendo los profesionales instrumentos de acompañamiento que, desde los distintos ámbitos de actuación y programas, podrán apoyarlo. Las prioridades, metodología, supervisión de las técnicas y revisión de los vínculos se realizarán en las reuniones de equipo entre todos los profesionales implicados.

d. Documento de consentimiento informado del Programa.

Las personas que se beneficien del Programa de Acompañamiento Comunitario serán personas que están o van a ser atendidas por el ETIC-HVV, por lo que, en la primera toma de contacto con ellas, serán debidamente informadas del funcionamiento, organización, funciones, competencias y normas básicas que existen en los distintos espacios del acompañamiento objeto de este Programa.

Esta información se realizará, no solo con un sentido informativo, sino con la intención de llegar a pactos de cuidados que faciliten el trabajo y el bienestar de las personas trabajadoras y acompañadas.

Por tanto, se formalizará un documento de consentimiento informado sobre las actuaciones sanitarias y sociosanitarias iniciales, siendo este recabado tantas veces como nuevas actuaciones vayan llevándose a cabo.

Asimismo, se dejará registrado en la carpeta de cada persona el momento en que se hace la entrada en el Programa y las personas implicadas en esos acuerdos.

El documento de consentimiento informado contendrá los siguientes mínimos:

- Identificación de las partes.
- Fecha de alta efectiva.
- Obligaciones del Centro.
- Obligaciones básicas de la persona atendida.
- Autorización de la persona a acceder a los datos contenidos en la carpeta/expediente individual de la forma expresada en el aparatado 3 a.
- Firma de las partes.

e. Tablón de anuncios.

El Centro deberá disponer de un Tablón de Anuncios, en el que deberá exponerse:

- Actividades internas y externas de interés.
- Organigrama del Centro, y nombre de los responsables de los diferentes Departamentos.
- Aviso de disponibilidad de Hoja de Reclamaciones.
- Instrucciones para casos de emergencia.
- Información adicional que el equipo o las personas atendidas precisen exponer.

El Tablón de anuncios deberá instalarse en una zona de especial concurrencia para todos los participantes del Programa.

f. Incidencias.

Con carácter general, las incidencias que tengan lugar en el Programa de Acompañamiento Comunitario, dependiendo de su naturaleza, se gestionarán en el equipo y/o con los participantes del Programa. En caso de existir indecencias que competan a la entidad que concierta el servicio, FAISEM, éstas serán puestas en su conocimiento a través de las figuras de coordinación de la entidad del Programa y/o del ETIC.

En todo caso, el Centro notificará a FAISEM aquellas incidencias de cierta relevancia que se produzca en relación con las personas atendidas que tenga relación con el desarrollo de las actividades objeto de presente Contrato.

g. Régimen económico.

El Centro Social no podrá facturar a la persona usuaria por ningún concepto.

El Coste del Servicio vendrá definido por el importe por el que el presente contrato haya sido adjudicado, tomando como referencia el coste plaza / día (30 plazas).

Se entiende por plaza ocupada aquella que, tras haber sido acordada entre el ETIC-HVV, la entidad proveedora y la persona que ocupa la plaza, es registrada como tal

La facturación se hará por todos los días naturales que dure el contrato.

- **Aportación de las personas usuarias:**

Las personas usuarias atendidas al amparo de este Contrato no precisan tener reconocida discapacidad ni grado de dependencia y, de ningún modo, contribuirán a la financiación de la plaza.

h. Responsabilidad.

El Centro es responsable de las acciones u omisiones de las personas trabajadoras o personas usuarias, en las que intervenga culpa o negligencia, y que produzcan un resultado dañoso, con independencia de la subcontratación o no de las prestaciones accesorias del servicio.

Asimismo, le corresponde al Centro la responsabilidad derivada de la seguridad de las instalaciones, plan de emergencia, evacuación o cualquier similar.

También corresponde al Centro la responsabilidad por los hechos derivados de la mala praxis profesional, o de aquellas acciones u omisiones negligentes de los trabajadores y trabajadoras en el ámbito sanitario y sociosanitario.

Por último, el Centro deberá mantener cubierto, mediante una póliza de seguro, los costes de reposición en caso de siniestro total o parcial de las infraestructuras del centro, los riesgos por responsabilidad en la praxis profesional, y una cobertura de responsabilidad civil por daños a terceros.

i. Coordinación, control y supervisión.

El Centro desarrollará un sistema de evaluación, que abarcará todos los aspectos comprendidos en el proyecto presentado, el cual presentará a FAISEM, en soporte informático y papel, anualmente, a contar desde el inicio de la ejecución del presente Contrato.

El sistema de evaluación será presentado de forma que facilite la comprobación del cumplimiento de los requisitos exigidas en el presente pliego, y de la Memoria Técnica contenida en su oferta.

Asimismo, con independencia de las actuaciones de inspección de los Servicios Sociales, FAISEM podrá llevar a cabo actuaciones de supervisión y control, que tendrán por objeto comprobar y evaluar:

(i) las instalaciones del Centro,
(ii) la adecuación del servicio prestado al contenido de este pliego y de la Memoria técnica presentada,

(iii) la calidad de la atención prestada a cada persona usuaria, y el respeto a sus derechos
(iv) y en general, el funcionamiento del Centro, y de las actividades desarrolladas, al marco normativo.

4. FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA DE ESTANCIA NOCTURNA DE EMERGENCIA SOCIAL.

El Programa de Estancia Nocturna de Emergencia Social dispondrá de la infraestructura y equipamiento necesario para la prestación de los servicios relacionados en el apartado 2 del presente pliego.

Asimismo, la entidad adjudicataria garantizará que la atención a las personas usuarias se realizará con criterios de respeto a su dignidad personal y a su libertad, evitando tratos discriminatorios o vejatorios.

A la vista de lo anterior, para llevar un adecuado desarrollo de las actividades referenciadas en el apartado 2 del presente pliego, el Centro contará con los siguientes instrumentos.

a. Carpeta / expediente individual.

El Centro que aloja el Programa de Estancia Nocturna, al ser el mismo que se ocupa del Acompañamiento Comunitario, dispondrá de la misma documentación que éste. Cada persona tendrá, previo consentimiento, un expediente individual con:

- Datos personales
- Datos red de apoyo
- Datos sanitarios relevantes, como tratamiento actual o citas próximas
- Planificación anticipada de decisiones en Salud Mental
- Documentos de interés sociosanitario, como existencia de medidas de apoyo
- Documentos que la persona desee que se custodien en el Centro

Asimismo, se incluirá cualquier otra información que sea de interés. Estos documentos, según lo estipulado en la LGPD son confidenciales y solo serán consultados por las personas autorizadas por el usuario o según la normativa vigente.

b. Registros.

El Centro dispondrá de los registros oportunos según la normativa vigente, y de un libro paginado de incidencias que refleje fecha, hora y el personal que presencie los acontecimientos de la vida diaria, los cuales, y en su caso, deberán abordarse en la reunión de equipo.

c. Programación de la Unidad de Estancia Nocturna. Plan de recuperación.

El Programa de Estancia Nocturna de Emergencia Social formará parte del desarrollo del plan de recuperación que se vaya desarrollando con cada persona junto con el ETIC, el equipo constituido para el Programa de Viviendas Autónomas, el PSH de FAISEM y el SOAE de FAISEM.

Este plan de recuperación será dinámico y ajustado a las necesidades de cada persona, que será siempre quien lo lidere, siendo los profesionales instrumentos de acompañamiento que, desde los distintos ámbitos de actuación y programas, podrán apoyarlo. Las prioridades, metodología, supervisión de las técnicas y revisión de los vínculos se realizarán en las reuniones de equipo entre todos los profesionales implicados.

d. Documento de consentimiento informado del Programa.

Las personas que se beneficien del Programa de Estancia Nocturna de Emergencia Social serán personas que están o van a ser atendidas por el ETIC-HVV, por lo que, en la primera toma de contacto con ellas, serán debidamente informadas del funcionamiento, organización, funciones, competencias y normas básicas que existen en los distintos espacios del acompañamiento objeto de este Programa.

Esta información se realizará, no solo con un sentido informativo, sino con la intención de llegar a pactos de cuidados que faciliten el trabajo y el bienestar de las personas trabajadoras y acompañadas.

Por tanto, se formalizará un documento de consentimiento informado sobre las actuaciones sanitarias y sociosanitarias iniciales, siendo este recabado tantas veces como nuevas actuaciones vayan llevándose a cabo.

Asimismo, se dejará registrado en la carpeta de cada persona el momento en que se hace la entrada en el Programa y las personas implicadas en esos acuerdos.

El documento de consentimiento informado contendrá los siguientes mínimos:

- Identificación de las partes.
- Fecha de alta efectiva.
- Obligaciones del Centro.
- Obligaciones básicas de la persona atendida.
- Autorización de la persona a acceder a los datos contenidos en la carpeta/expediente individual de la forma expresada en el aparatado 4 a.
- Firma de las partes.

e. Tablón de anuncios.

El Programa de Estancia Nocturna se realiza en el mismo Centro donde se lleva a cabo el Programa de Acompañamiento Comunitario, por lo que dispondrá del mismo tablón de anuncios:

- Actividades internas y externas de interés.
- Organigrama del Centro, y nombre de los responsables de los diferentes Departamentos.
- Aviso de disponibilidad de Hoja de Reclamaciones.
- Instrucciones para casos de emergencia.
- Información adicional que el equipo o las personas atendidas precisen exponer.

El Tablón de anuncios deberá instalarse en una zona de especial concurrencia para todos los participantes del Programa.

f. Incidencias.

Con carácter general, las incidencias que tengan lugar en el Programa de Acompañamiento Comunitario, dependiendo de su naturaleza, se gestionarán en el equipo y/o con los participantes del Programa. En caso de existir indecencias que competan a la entidad que concierta el servicio, FAISEM, éstas serán puestas en su conocimiento a través de las figuras de coordinación de la entidad del Programa y/o del ETIC.

En todo caso, el Centro notificará a FAISEM aquellas incidencias de cierta relevancia que se produzca en relación con las personas atendidas que tenga relación con el desarrollo de las actividades objeto de presente Contrato.

g. Régimen económico.

El Programa de Estancia Nocturna no podrá facturar a la persona usuaria por ningún concepto.

El Coste del Servicio vendrá definido por el importe por el que el presente contrato haya sido adjudicado, tomando como referencia el coste plaza / noche (12 plazas).

Se entiende por plaza ocupada aquella que, tras haber sido acordada entre el ETIC-HVV, la entidad proveedora y la persona que ocupa la plaza, es registrada como tal

Cuando una persona quiera abandonar el Programa o no pueda hacer uso de él durante un tiempo prolongado, se realizará una salida del mismo en los tiempos y formas que la persona precise.

- Aportación de las personas usuarias

Las personas usuarias atendidas al amparo de este Contrato no precisan tener reconocida discapacidad ni grado de dependencia y, de ningún modo, contribuirán a la financiación de la plaza.

h. Responsabilidad.

El Centro es responsable de las acciones u omisiones de las personas trabajadoras o personas usuarias, en las que intervenga culpa o negligencia, y que produzcan un resultado dañoso, con independencia de la subcontratación o no de las prestaciones accesorias del servicio de Atención Residencial.

Asimismo, le corresponde al Centro la responsabilidad derivada de la seguridad de las instalaciones, plan de emergencia, evacuación o cualquier similar.

También corresponde al Centro la responsabilidad por los hechos derivados de la mala praxis profesional, o de aquellas acciones u omisiones negligentes de los trabajadores y trabajadoras en el ámbito sanitario.

Por último, el Centro deberá mantener cubierto, mediante una póliza de seguro, los costes de reposición en caso de siniestro total o parcial de las infraestructuras del centro, los riesgos por responsabilidad en la praxis profesional, y una cobertura de responsabilidad civil por daños a terceros.

i. Coordinación, control y supervisión.

El Programa de Estancia Nocturna de Emergencia Social desarrollará un sistema de evaluación, que abarcará todos los aspectos comprendidos en el proyecto presentado, el cual presentará a FAISEM, en soporte informático y papel, anualmente, a contar desde el inicio de la ejecución del presente Contrato.

El sistema de evaluación será presentado de forma que facilite la comprobación del cumplimiento de los requisitos exigidas en el presente pliego, y de la Memoria Técnica contenida en su oferta.

Asimismo, con independencia de las actuaciones de inspección de los Servicios Sociales, FAISEM podrá llevar a cabo actuaciones de supervisión y control, que tendrán por objeto comprobar y evaluar:

- las instalaciones del Centro,
- la adecuación del servicio prestado al contenido de este pliego y de la Memoria técnica presentada,
- la calidad de la atención prestada a cada persona usuaria, y el respeto a sus derechos
- y en general, el funcionamiento del Centro, y de las actividades desarrolladas, al marco normativo.

5. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.

En aplicación del artículo 202 de la LCSP se establecen, dada su vinculación con el objeto del Contrato, las siguientes condiciones especiales de ejecución:

- La entidad adjudicataria garantizará la igualdad de retribuciones por igual categoría profesional.

- La empresa promocionará el reciclado de los productos que se utilicen durante el desarrollo y prestación del servicio, así como, el uso de envases reutilizables, y una gestión más eficiente del agua.

- Para las nuevas contrataciones laborales que se lleven a cabo debe favorecerse la inclusión de personas con dificultades de acceso al empleo, especialmente con mujeres o personas pertenecientes a los colectivos de desempleados más desfavorecidos (jóvenes menores de 30 años, personas desempleadas de larga duración, de más de 45 años, con problemas de salud mental y discapacitadas).

- En caso de que la entidad adjudicataria decida subcontratar alguna prestación de las consideradas como accesorias del Contrato, es decir, que no comportan atención directa a la persona usuaria, ésta se llevará a cabo con empresas que fomenten la inserción laboral de colectivos en riesgos de exclusión social.

- Mantenimiento de la acreditación que según la normativa vigente deba de tener en virtud de lo dispuesto en la Orden de 28 de julio de 2000, durante la vigencia del Contrato.

Cuando el incumplimiento de estas condiciones especiales no se tipifique como causa de resolución del Contrato, se indicará si el mismo podrá ser considerado como infracción grave a los efectos establecidos en la letra c) del apartado 2 del artículo 71 de la LCSP.

Dado que la ejecución del Contrato implica la cesión de datos por parte del órgano de contratación a la persona contratista, de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP, se establece como condición especial de ejecución en relación a la obligación de la persona contratista de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, debiéndose indicar que esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial.

Todas las condiciones especiales de ejecución serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que, en su caso, participen en la ejecución del Contrato.

6. PERSONAL.

Debido a las características singulares de los dos Programas y la imbricación en un sistema mayor de acompañamiento, flexible y no fragmentado, se debe establecer una vía de comunicación entre distintos equipos, que estarán permanentemente en comunicación.

De este modo, se perfilan distintos niveles de liderazgo:

- Liderazgo clínico y del proyecto global: **ETIC Hospital Universitario Virgen de la Victoria (dependiente del sistema sanitario público de salud).** Representa la puerta de entrada en la atención, se ocupa del seguimiento clínico, la vertebración de la atención y la coordinación y activación de los equipos y funciones de los Programas.

- Liderazgo de apoyo comunitario y sostenimiento 24 h./7 días: **Entidad adjudicataria del Contrato.** Responsable de la activación y diseño de redes comunitarias, intervención mediante agentes de apoyo mutuo, acompañamiento con nocturnidad y gestión de apoyos intensivos flexibles en el entorno natural de las personas.

- Liderazgo de orientación y apoyo al empleo: **FAISEM**. Incorporación de parte de los servicios de orientación y apoyo al empleo (SOAE) al proyecto. Acompañamiento y diseño de redes comunitarias. Apoyo técnico, logístico y de recursos humanos.

- Facilitación de opciones habitacionales y de soporte al sinhogarismo: **FAISEM**. Incorporación de parte del Programa SinHogar (PSH) al proyecto. Acompañamiento y diseño de circuitos habitacionales en connivencia con las Viviendas Autónomas con Apoyos del ETIC. Apoyo técnico, logístico y de recursos humanos.

6.1. PERSONAL DE LOS PROGRAMAS DE ACOMPAÑAMIENTO COMUNITARIO Y DE ESTANCIA NOCTURNA DE EMERGENCIA SOCIAL.

El Centro deberá contar con los profesionales que a continuación se describen, los cuales deberán tener la correspondiente titulación académica, y en los casos que dicha titulación no sea exigible, deberán contar con la suficiente cualificación para desarrollar las actividades propias de su puesto de trabajo.

Los profesionales prestaran a las personas atendidas por el Centro aquellos servicios que son propios de su categoría profesional, bajo la dirección del técnico responsable del equipo, y del Director o Directora del Centro.

El Centro se compromete a contar con el personal suficiente para dar cobertura tanto al Programa de Acompañamiento Comunitario como al de Estancia Nocturna de Emergencia Social.

Ambos Programas van dirigidos a personas con una situación de alta complejidad psicopatológica - Trastorno Mental Grave, Trauma Complejo - y una trayectoria infructuosa en los servicios de salud mental, que enfrentan múltiples barreras en su vida diaria, además de dificultades para acceder a vivienda o situación de *"sinhogarismo"*, empleo y una red de apoyo social estable. Se trata, en definitiva, de una población que requiere una intervención bien estructurada y diferenciada, basada en la autonomía y la recuperación, teniendo en cuenta de forma individualizada la situación vital que las atraviesa. El trabajo se realizará tanto en el Centro como en la comunidad y el entorno de las personas.

Para todo lo anterior, se hace necesario un perfil de trabajador con flexibilidad, interés y competencias en modelos alineados con los Programa, tales como:

- Capacidad para trabajar en base a un modelo clínico flexible, no reduccionista, adaptado a las necesidades de las personas y basado en la recuperación.
- Formación en Diálogo Abierto, Enfoque de Escuchadores de Voces u otras líneas asistenciales no coercitivas.
- Formación en derechos y utilización de alternativas a prácticas coercitivas.
- Capacidad para la intervención en crisis.
- Interés en la participación en el proyecto.
- Formación en trabajo de equipo con Agentes de Apoyo Mutuo (o disposición a realizarla).

El Centro, deberá suplir las ausencias del personal, con profesionales de idéntica cualificación y aptitud, de manera que el servicio no sufra ninguna interrupción durante la vigencia del Contrato.

Las entidades o empresas que resulten adjudicatarios de plazas deberán contar para la ejecución del Contrato, con personal técnico y de atención directa suficiente para la prestación del servicio, según el número de plazas contratadas. Los profesionales de cada categoría profesional deberán desarrollar su trabajo de acuerdo a lo establecido en el presente pliego y a las actividades necesarias para la adecuada atención de las personas usuarias y teniendo en cuenta como referencia las funciones que se reseñan más adelante.

El organigrama de los Programas deberá comprender una figura de Coordinación que asuma las funciones de organización interna y contingencias y sirva de interlocutor con el resto de las entidades e instituciones.

La cobertura de los programas se podrá realizar mediante distintas categorías profesionales:

- Psicólogo/a
- Trabajador/a social
- Enfermero/a
- Educador/a social
- Monitor/a
- Personal administrativo
- Personal de limpieza

Se priorizará que los profesionales dispongan, además, de la categoría reconocida de Agente de Apoyo Mutuo, siendo éstos contratados en función de su grado de titulación como el resto de profesionales.

Aunque la turnicidad dependerá de la entidad proveedora y ésta debe ser puesta en diálogo con el resto de participantes en el proyecto y sus horarios (ETIC, Programa de Viviendas con Apoyos, PSH y SOAE de FAISEM), lo recomendable es un mínimo de dos profesionales en cada turno de mañana y tarde, así como tres por la noche.

Por lo tanto, los medios personales del equipo técnico que la entidad adjudicataria deberá aportar para la correcta atención de los Programas de Acompañamiento Comunitario y de Estancia Nocturna de Emergencia Social para la adecuada prestación de los servicios y actividades a realizar en las plazas adjudicadas, (tanto de atención diurna como nocturna) se han establecido sobre la base de atención de 30 plazas de día y 12 plazas nocturnas y serán como mínimo los siguientes:

- UN (1) Director o Directora del Centro a jornada completa:

El Director o Directora tendrá titulación universitaria (preferentemente psicólogo/a o en su caso trabajador/a social o terapeuta ocupacional) y contará de acuerdo a la normativa vigente con la acreditación y formación adecuada para el ejercicio de las funciones de Director o Directora.

- DOS (2) Trabajadores Sociales a jornada completa:

Es el profesional que ayuda a las personas usuaria a mejorar su bienestar y calidad de vida, especialmente aquellos que enfrentan situaciones de vulnerabilidad o exclusión social. Su labor incluye la evaluación de necesidades, la planificación e implementación de intervenciones, el acceso a recursos sociales, la orientación en momentos de crisis y la promoción de la inclusión social.

- Analizan la situación de las personas o grupos para identificar sus necesidades y los recursos disponibles para abordarlas
- Desarrollan estrategias y acciones para ayudar a las personas a superar problemas y alcanzar sus objetivos.
- Guían a las personas hacia servicios como asistencia social, vivienda, empleo, salud, etc.
- Fomentan la participación de las personas en la comunidad y luchan contra la exclusión social.
- Actúan como mediadores para ayudar a resolver problemas y conflictos de manera pacífica.
- Realizan un seguimiento de las acciones realizadas para asegurar su efectividad y proponer mejoras.

- DIEZ (10) Educadores Sociales y/o Agentes de Apoyo Mutuo con competencia profesional a jornada completa:

Es el profesional que interviene con personas y grupos en riesgo de exclusión social, con el objetivo de promover su desarrollo integral y participación social. Su labor se centra en la prevención, la formación, el asesoramiento y el acompañamiento, utilizando metodologías educativas y sociales. Diseña y desarrolla proyectos y actividades para facilitar la inclusión social.

- Ofrece apoyo individual y grupal a personas que se enfrentan a dificultades sociales, ayudándoles a adquirir habilidades y recursos para mejorar su calidad de vida.
- Trabaja en la prevención de situaciones de riesgo social,
- Colabora con otros profesionales (trabajadores sociales, psicólogos, etc.) y con recursos sociales para optimizar la intervención.
- Facilita la comunicación y el diálogo, buscando soluciones a conflictos y promoviendo la convivencia pacífica.

- TRES (3) Monitores y/o Agentes de Apoyo Mutuo a jornada completa:

Se asegurará la actividad y presencia suficiente en cada turno de los monitores o monitoras /educadores o educadoras que sean necesarios en cada caso y que contaran con la titulación mínima de Bachillerato, antigua FP II o equivalente en el caso de monitores/as con experiencia que ya vengan trabajando en este tipo de Residencias o en caso de nuevas contrataciones con la titulación mínima de Formación Profesional de Grado superior como Técnico en Integración Social o similar; o en su caso con titulación universitaria de diplomatura o grado en Educación Social; con las funciones señaladas más adelante y que desarrollaran su trabajo, a lo largo de todo el contrato, de forma permanente debiendo adaptar su horario a lo establecido en el presente pliego y a las actividades necesarias para la adecuada atención de las personas usuarias.

Debiendo asegurarse que quede cubierto el servicio las 24 horas del día los 7 días de la semana con el número de profesionales que sean necesarios para la adecuada prestación de la atención.

- UN (1) Auxiliar Administrativo a media jornada:

Asimismo, para el buen funcionamiento del centro, la entidad adjudicataria podrá contar con, al menos, una figura de auxiliar administrativo para el desarrollo de las tareas administrativas, de recepción, atención telefónica y otras tareas necesarias para el buen funcionamiento del centro.

- DOS (2) Personal de limpieza: 1 a media jornada y otra a 8 horas (4 horas sábados y 4 horas domingos y festivos)

También se contará con el personal de limpieza y mantenimiento necesario para asegurar el buen funcionamiento del Centro. Este personal de limpieza y mantenimiento podrá formar parte de la plantilla del Centro o en su caso estar subcontratado por la entidad gestora con otra empresa, o centro especial de empleo, especializada en estos ámbitos.

Este equipo trabajará de un modo flexible y multidisciplinar, organizándose para ello la distribución de turnos que sea más oportuna que deberá ser comunicada a FAISEM para su valoración inicial y aprobación.

La totalidad de la plantilla de personal del Centro dependerá laboralmente de la entidad adjudicataria, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con FAISEM que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales. Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que viniera prestando el servicio.

Las Entidad adjudicataria enviará a los responsables técnicos de FAISEM la relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en el Centro, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones y dará a conocer, con antelación, a FAISEM las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan.

Así mismo la Empresa o entidad adjudicataria estará obligada a organizar y desarrollar un programa de formación inicial con una duración mínima de 20 horas que se realizara al inicio de la ejecución del contrato y en la que participaran todos los profesionales del Centro objeto del concierto en el que se ofrecerá formación básica sobre la organización, funcionamiento, metodología de intervención y coordinación con otros recursos.

La organización y contenidos de estas acciones de formación del personal tanto inicial como continuada deberán ser presentadas a FAISEM, para su conocimiento y oportuna aprobación.

La entidad adjudicataria, previo conocimiento y aprobación desde FAISEM, podrán vincular y asignar voluntarios sociales para desarrollar tareas de acompañamiento, apoyo social y dinamización de actividades de ocio y tiempo libre.

7. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.

El abono de los trabajos se efectuará mediante facturas mensuales que serán presentadas por la entidad adjudicataria dentro de los quince primeros días del mes siguiente al que se haya realizado el servicio. Dicho importe se corresponderá con la parte alícuota del importe de adjudicación para la duración de los seis meses previstos.

Para la correcta tramitación y pago de las facturas, la entidad adjudicataria deberá acompañar cada factura mensual de la siguiente documentación:

1. Certificación del director/a del Centro, en la que conste:

    - Relación nominativa completa de las personas atendidas durante el mes facturado, tanto en el Programa de Acompañamiento Comunitario como en el de Estancia Nocturna de Emergencia Social.
    - Días efectivos de atención prestados a cada persona en el Programa de Acompañamiento Comunitario.
    - Noches efectivas de estancia para las personas atendidas en el Programa de Estancia Nocturna de Emergencia Social.
    - Confirmación expresa de que los servicios se han prestado conforme a lo establecido en el contrato y al pliego técnico.

2. Declaración de que no se han realizado cobros a las personas usuarias, de acuerdo con las condiciones del contrato.

3. Cualquier otra documentación o registro que, en caso de requerirse, FAISEM solicite para verificación del servicio.

La forma de pago y facturación se establece de la siguiente forma:

- Facturación: Al final de cada mes.
- Forma de pago: Transferencia bancaria. Vencimiento: 30 días fecha factura.

Todas las facturas deberán contener los siguientes datos y ser enviadas a:

FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL. FAISEM. MEDIO PROPIO.
C.I.F. G - 41633710
AVDA. DE LAS CIENCIAS, Nº 27 - ACCESO A
41020 SEVILLA.

FAISEM, con el Vº Bº del departamento correspondiente, hará efectivo el abono de las correspondientes facturas en el plazo que corresponda según las normas establecidas con anterioridad.

En Sevilla, a la fecha de firma electrónica del presente documento.

EL ORGANO DE CONTRATACION

FERNANDO CASTRO ROLDÁN
GERENTE
FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL
CIF G41633710

2026.02.11
15:38:19 +01'00'

Fdo.: Fernando Castro Roldán
GERENTE DE FAISEM