



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGIRAN L'ACORD MARC PER A L'HOMOLOGACIÓ/DESIGNACIÓ DELS CONTRACTISTES I DE FIXACIÓ DE LES CONDICIONS DELS SUCCESSIUS CONTRACTES BASATS PER ALS SERVEIS D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA MITJA ESTADA I FASE D'AUTONOMIA PER A DONES SUPERVIVENTS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA I LLURS FILLS I FILLES

ÍNDEX

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ	2
1.1. LA VIOLÈNCIA MASCLISTA	2
1.2. EL SISTEMA D'ACOLLIMENTS A CATALUNYA	6
1.3. EL SERVEI SARA COM A SERVEI REFERENT DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS	7
CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE	7
CLÀUSULA 3. MODEL I CRITERIS D'ATENCIÓ	7
3.1. Model d'atenció	8
3.2. Criteris d'atenció	10
CLÀUSULA 4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'ACOLLIMENT PER VIOLÈNCIA MASCLISTA	12
4.1. LOT 1: DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA I MITJA ESTADA	13
4.2. LOT 2 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'ACOLLIMENT D' AUTONOMIA.....	28
4.3. LOT 3 ACOLLIMENT D' AUTONOMIA EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA I SALUT MENTAL.....	34
CLÀUSULA 5: ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	42
CLÀUSULA 6.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ	44
CLÀUSULA 7.- RESPONSABILITAT	45
CLÀUSULA 8.- PROPIETAT DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ I DE LA BASE DE DADES	45
CLÀUSULA 9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA.....	45
CLÀUSULA 10. INFRAESTRUCTURES.....	50
CLÀUSULA 11.- DRETS I FUNCIONS DE L'IMSS	53
CLÀUSULA 12. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE	53
CLÀUSULA 13. RECURSOS HUMANS.....	54
CLÀUSULA 14. TRASPÀS I FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE.....	58
CLÀUSULA 15. PROCÉS HOMOLOGACIÓ RECURSOS	59
CLÀUSULA 16. CONTROL DE QUALITAT: AUDITORIA ANUAL.....	59
ANNEXES	61
ANNEX 1. INFORME D'EXPLORACIÓ, VALORACIÓ I ORIENTACIÓ DEL NUCLI FAMILIAR	62



ANNEX 2. PLA DE TREBALL	67
ANNEX 3. CRITERIS TÈCNICS DE CONCESSIÓ D'AJUTSECONÒMICS AL SARA	72



CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ

1.1. LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

La Llei Catalana 5/2008 del dret de les dones a l'eradicació de la violència masclista¹ utilitza aquesta expressió perquè el masclisme és el concepte que de forma més general defineix les conductes de domini, control i abús de poder dels homes sobre les dones i que, alhora, ha imposat un model de masculinitat que encara és valorat per una part de la societat com a superior. La violència contra les dones és l'expressió més greu i devastadora d'aquesta cultura, que no només destrueix vides, sinó que impedeix el desenvolupament dels drets, la igualtat d'oportunitats i les llibertats de les dones.

I defineix (Art. 3 punt a) la violència masclista com *la violència que s'exerceix contra les dones com a manifestació de la discriminació i de la situació de desigualtat en el marc d'un sistema de relacions de poder dels homes sobre les dones i que, produïda per mitjans físics, econòmics o psicològics, incloses les amenaces, les intimidacions i les coaccions, tingui com a resultat un dany o un patiment físic, sexual o psicològic, tant si es produeix en l'àmbit públic com en el privat.*

La Llei Catalana 17/2020², modifica l'article 4, de la Llei 5/2008, que resta redactat de la manera següent:

Article 4. Formes de violència masclista:

1. La violència masclista es configura per una continuïtat de situacions en què interactuen cadascuna de les formes de violència masclista amb els diferents àmbits en què es produeixen.
2. La violència masclista es pot exercir de manera puntual o de manera reiterada d'alguna de les formes següents:
 - a) Violència física: comprèn qualsevol acte de força contra el cos d'una dona, amb el resultat o el risc de produir-li una lesió física o un dany.
 - b) Violència psicològica: comprèn tota conducta o omissió que produeix en una dona una desvaloració o un patiment, per mitjà d'amenaques, humiliació, vexacions, menyspreu, exigència d'obediència o submissió, coerció verbal, insults, aïllament o qualsevol altra limitació del seu àmbit de llibertat. La violència masclista també es pot dur a terme amb l'amenaça o la causació de violència física o psicològica contra l'entorn afectiu de la dona, especialment els fills i filles o altres familiars que hi visquin o hi tinguin una relació directa, quan es dirigeixi a afligir la dona. També inclou la violència ambiental, que es duu a terme per mitjà de l'exercici de la violència sobre béns i propietats de la dona, amb valor econòmic o sentimental, o

¹ Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a l'eradicació de la violència masclista

² La Llei catalana 17/2020, del 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista



sobre els animals amb els quals té un vincle d'afecte, amb la finalitat d'affligir-la o de crear un entorn intimidatori.

- c) **Violència sexual:** comprèn qualsevol acte que atempti contra la llibertat sexual i la dignitat personal de la dona creant unes condicions o aprofitant-se d'un context que, directament o indirectament, imposin una pràctica sexual sense tenir el consentiment ni la voluntat de la dona, amb independència del vincle que hi hagi entre la dona i l'agressor o agressors. Inclou l'accés corporal, la mutilació genital o el risc de patir-ne, els matrimonis forçats, el tràfic de dones amb finalitat d'explotació sexual, l'assetjament sexual i per raó de sexe, l'amenaça sexual, l'exhibició, l'observació i la imposició de qualsevol pràctica sexual, entre altres conductes.
- d) **Violència obstètrica i vulneració de drets sexuals i reproductius:** consisteix a impedir o dificultar l'accés a una informació veraç, necessària per a la presa de decisions autònomes i informades. Pot afectar els diferents àmbits de la salut física i mental, incloent-hi la salut sexual i reproductiva, i pot impedir o dificultar a les dones prendre decisions sobre llurs pràctiques i preferències sexuals, i sobre llur reproducció i les condicions en què es duu a terme, d'acord amb els supòsits inclosos en la legislació sectorial aplicable. Inclou l'esterilització forçada, l'embaràs forçat, l'impediment d'avortament en els supòsits legalment establerts i la dificultat per a accedir als mètodes contraceptius, als mètodes de prevenció d'infeccions de transmissió sexual i del VIH, i als mètodes de reproducció assistida, i també les pràctiques ginecològiques i obstètriques que no respectin les decisions, el cos, la salut i els processos emocionals de la dona.
- e) **Violència econòmica:** consisteix en la privació intencionada i no justificada de recursos per al benestar físic o psicològic d'una dona i, si escau, de llurs fills o filles, en l'impagament reiterat i injustificat de pensions alimentàries estipulades en cas de separació o divorci, en el fet d'obstaculitzar la disposició dels recursos propis o compartits en l'àmbit familiar o de parella i en l'apropiació il·legítima de béns de la dona.
- f) **Violència digital:** consisteix en els actes de violència masclista i misogínia en línia comesos, instigats, amplificats o agreujats, en part o totalment, amb l'ús de tecnologies de la informació i de la comunicació, plataformes de xarxes socials, webs o fòrums, correu electrònic i sistemes de missatgeria instantània i altres mitjans semblants que afectin la dignitat i els drets de les dones. Aquests actes causen danys psicològics i, fins i tot, físics; reforcen estereotips; danyen la dignitat i la reputació; atempten contra la privacitat i la llibertat d'obrar de la dona; li causen pèrdues econòmiques, i obstaculitzen la seva participació política i la seva llibertat d'expressió.
- g) **Violència de segon ordre:** consisteix en la violència física o psicològica, les represàlies, les humiliacions i la persecució exercides contra les persones que donen suport a les supervivents de violència masclista. Inclou els actes que impedeixen la prevenció, la detecció, l'atenció i la recuperació de les dones en situació de violència masclista.



h) Violència vicària: consisteix en qualsevol tipus de violència exercida contra els fills i filles amb la finalitat de provocar dany psicològic a la mare.

3. S'entén que les diverses formes de violència masclista són també violència contra la dona quan s'exerceixin amb l'amenaça o la causació de violència física o psicològica contra el seu entorn afectiu, especialment contra els fills i filles o altres familiars, amb la voluntat d'afligir la dona.

Es modifica l'article 5 de la Llei 5/2008, que resta redactat de la manera següent:

Article 5. Àmbits de la violència masclista:

Primer. Violència en l'àmbit de la parella: consisteix en la violència física, psicològica, digital, sexual o econòmica exercida contra una dona i perpetrada per l'home que n'és o n'ha estat el cònjuge o per la persona que hi té o hi ha tingut relacions similars d'afectivitat.

Segon. Violència en l'àmbit familiar: consisteix en la violència física, digital, sexual, psicològica o econòmica exercida contra les dones i els menors d'edat en el si de la família i perpetrada per membres de la mateixa família o per membres del nucli de convivència, en el marc de les relacions afectives i dels lligams de l'entorn familiar. Inclou els matrimonis forçats. No inclou la violència exercida en l'àmbit de la parella.

Tercer. Violència en l'àmbit laboral: consisteix en la violència física, sexual, econòmica, digital o psicològica que es pot produir en l'àmbit públic o privat durant la jornada de treball, o fora del centre i de l'horari establert si té relació amb la feina. Pot adoptar els tipus següents:

- a) Assetjament per raó de sexe: consisteix en qualsevol comportament no desitjat, verbal o físic, relacionat amb el sexe o gènere de la dona, realitzat amb el propòsit o efecte d'atemptar contra la dignitat, la indemnitat o les condicions de treball de les dones pel fet d'ésser-ho, creant un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest que dificulti llur promoció, ocupació de funcions, accés a càrrecs directius, remuneració i reconeixement professional, en equitat amb els homes.
- b) Assetjament sexual: consisteix en qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat d'índole sexual que tingui com a objectiu o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat i la llibertat d'una dona o de crear-li un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest.
- c) Discriminació per embaràs o maternitat: consisteix en tot tracte desfavorable a les dones relacionat amb l'embaràs o la maternitat, existent o potencial, que comporti una discriminació directa i una vulneració dels drets fonamentals a la salut, a la integritat física i moral i al treball.

Quart. Violència en l'àmbit social o comunitari: comprèn les manifestacions següents:

- a) Agressions sexuals: ús de la violència física i sexual contra les dones determinada per l'ús premeditat del sexe com a arma per a demostrar poder i abusar-ne.
- b) Assetjament sexual.



- c) Tràfic de dones amb finalitat d'explotació sexual i amb altres finalitats amb dimensió de gènere.
- d) Mutilació genital femenina o risc de patir-ne: inclou qualsevol procediment que impliqui o pugui implicar una eliminació total o parcial dels genitals femenins o que hi produeixi lesions, encara que consti el consentiment exprés o tàcit de la dona.
- e) Violència derivada de conflictes armats: inclou totes les formes de violència contra les dones que es produeixen en aquestes situacions, com l'assassinat, la violació, l'esclavatge sexual, l'embaràs forçat, l'avortament forçat, l'esterilització forçada, la infecció intencionada de malalties, la tortura o els abusos sexuals.
- f) Violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones, com els avortaments selectius i les esterilitzacions forçades.
- g) Feminicidis: els assassinats i homicidis de dones per raó de gènere, les induccions al suïcidi i els suïcidis com a conseqüència de la pressió i violència exercida cap a la dona.
- h) Agressions per raó de gènere.
- i) Vexacions, tractes degradants, amenaces i coaccions en l'espai públic.
- j) Restriccions o privacions de llibertat a les dones, o d'accés a l'espai públic o als espais privats, o a activitats laborals, formatives, esportives, religioses o lúdiques, i també restriccions a l'expressió en llibertat pel que fa a llur orientació sexual o expressió i identitat de gènere, o a llur expressió estètica, política o religiosa.
- k) Represàlies pels discursos i expressions individuals i col·lectius de les dones que reclamen el respecte de llurs drets, i també expressions i discursos públics que fomentin, promoguin o incitin directament o indirectament l'hostilitat, la discriminació o la violència envers les dones.

Cinquè. Violència en l'àmbit digital: violència masclista que es produeix a les xarxes de comunicació digitals, enteses com a nova àgora d'interacció, participació i governança per mitjà de les tecnologies de la informació i la comunicació. Entre altres pràctiques, inclou el ciberassetjament, la vigilància i el seguiment, la calúmia, els insults o les expressions discriminatòries o denigrants, les amenaces, l'accés no autoritzat als equips i comptes de xarxes socials, la vulneració de la privacitat, la manipulació de dades privades, la suplantació d'identitat, la divulgació no consentida d'informació personal o de continguts íntims, el dany als equips o canals d'expressió de les dones i dels col·lectius de dones, els discursos d'incitació a la discriminació envers les dones, el xantatge de caràcter sexual per canals digitals i la publicació d'informació personal amb la intenció que altres persones agredeixin, localitzin o assetgin una dona.

Sisè. Violència en l'àmbit institucional: accions i omissions de les autoritats, el personal públic i els agents de qualsevol organisme o institució pública que tinguin per finalitat retardar, obstaculitzar o impedir l'accés a les polítiques públiques i a l'exercici dels drets que reconeix aquesta llei per a assegurar una vida lliure de violència masclista, d'acord amb els supòsits inclosos en la legislació sectorial aplicable. La manca de



diligència deguda, quantitativa i qualitativa, en l'abordatge de la violència masclista, si és coneguda o promoguda per les administracions o esdevé un patró de discriminació reiterat i estructural, constitueix una manifestació de violència institucional. Aquesta violència pot provenir d'un sol acte o pràctica greu, de la reiteració d'actes o pràctiques de menor abast que generen un efecte acumulat, de l'omissió d'actuar quan es conegui l'existència d'un perill real o imminent, i de les pràctiques o omissions revictimitzadores. La violència institucional inclou la producció legislativa i la interpretació i aplicació del dret que tingui per objecte o provoqui aquest mateix resultat. La utilització de la síndrome d'alienació parental també és violència institucional.

Setè. Violència en l'àmbit de la vida política i l'esfera pública de les dones: la violència masclista que es produeix en espais de la vida pública i política, com les institucions polítiques i les administracions públiques, els partits polítics, els mitjans de comunicació o les xarxes socials. Quan aquesta forma de violència masclista ocorre en les institucions polítiques o les administracions públiques i és tolerada i no sancionada, esdevé també una forma de violència institucional.

Vuitè. Violència en l'àmbit educatiu: qualsevol tipus de violència que es produeix en l'entorn educatiu entre els membres de la comunitat educativa. Es pot produir entre iguals, de major d'edat a menor d'edat o viceversa. Inclou l'assetjament, l'abús sexual i el maltractament físic, sexual, psíquic o emocional. Entre aquestes violències n'hi ha que es produeixen per raó de gènere o d'identitat sexual.

Novè. Qualsevol altres formes anàlogues que lesionin o puguin lesionar la dignitat, la integritat o la llibertat de les dones.

El desenvolupament de la Llei 17/2020, inclou el **Protocol Marc per una Intervenció amb Diligència Deguda en Situacions de Violència Masclista**, aprovat per Comissió de Govern de la Generalitat de Catalunya el 22.11.2022, que fixa els estàndards que han de complir protocols, instruments, circuits i serveis vinculats a l'abordatge de les violències masclistes. El Protocol Marc per a una Intervenció amb Diligència Deguda aprofundeix en l'àmbit de la violència institucional per evitar la revictimització i assegurar la prevenció i reparació integral de la violència masclista viscuda per dones, infants i adolescents.

1.2. EL SISTEMA D'ACOLLIMENTS A CATALUNYA

Fent referència a l' ORDRE TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, es regulen els serveis, requisits i la provisió de cada tipologia de servei.

Els **serveis d'acolliment i recuperació (SAR)** són un servei que ofereix acolliment i atenció especialitzada, amb acompanyament professional de 24h i amb una capacitat de 7 a 9 unitats familiars. Compta amb un equip professional multidisciplinari integrat per persones titulades en psicologia, treball social i educació social.

Els **serveis substitutoris de la llar (SSLL)** són un servei que ofereix acolliment i atenció especialitzada, entes com a pis d'autonomia, amb acompanyament professional de matí i tarda de dilluns a divendres i amb una capacitat de 4 unitats



familiars. Són un servei gratuït on queda cobert el manteniment bàsic de la unitat familiar però es sol·licita un mínim d'ingressos per les despeses personals de la vida diària de la dona i els seus fills/es a càrrec. Compta amb un equip integrat per dues persones titulades en educació social.

1.3. EL SERVEI SARA COM A SERVEI REFERENT DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

El Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (d'ara endavant, SARA) té com a objectiu oferir l'accés als espais de protecció i de contenció a les persones, i llurs fills i filles si en tenen, que han viscut violència i es troben en una situació de risc i/o han patit un dany que fa necessari un context d'acolliment amb seguiment i contenció professional des de la quotidianitat per poder iniciar un procés de recuperació, facilitant l'accés als serveis d'acolliment d'urgència, mitja estada i d'autonomia sempre que calgui.

A Barcelona, el Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) és la porta d'entrada als serveis d'acolliment municipals per violència masclista, i és el servei referent en tots els casos mentre dura l'acolliment al Dispositiu.

CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte d'aquest acord marc la fixació de les condicions per a la contractació dels serveis d'acolliment d'urgència, mitja estada i autonomia per a dones supervivents de violència masclista i llurs fills/es derivades del SARA, així com la designació o homologació de recursos residencials amb els quals es podran contractar aquests serveis a mesura que apareguin les necessitats.

En base als tipus d'acolliment definits en el punt anterior i a les característiques del servei que ofereix l'Institut Municipal de Serveis Socials (d'ara endavant, IMSS) a través del SARA i dels diferents serveis en funcionament, **el servei d'acolliment es divideix en 3 lots**. Cadascun dels lots és independent i d'utilització separada de l'altre, i constitueix una unitat funcional per si mateix.

Els 3 lots tenen característiques diferents en quant a la tipologia de serveis a prestar i presenten la següent distribució:

- LOT 1: Servei d'acolliment d'urgència i mitja estada per a persones en situació de violència masclista. S'estima donar acollida a 120 persones entre persones adultes i fills/es.
- LOT 2: Servei acolliment d'autonomia per a persones en situació de violència masclista. S'estima donar acollida a 75 persones entre persones adultes i fills/es.
- LOT 3: Servei d'acolliment d'autonomia per a persones en situació de violència masclista amb trastorn de salut mental. S'estima donar acollida a 15 persones entre persones adultes i fills/es.

CLÀUSULA 3. MODEL I CRITERIS D'ATENCIÓ



3.1. Model d'atenció

L'Ajuntament de Barcelona va iniciar l'any 2005 una tasca de protocol·lització de la intervenció amb les dones i amb els infants i adolescents dins un procés de millora contínua. El servei d'acolliment per a dones supervivents de violència masclista i llurs fills i filles forma part d'aquest procés i haurà d'implementar en tot moment el model d'atenció que se'n derivi. A data d'avui han estat editats els següents documents de protocol·lització que es troben en els enllaços de la web municipal www.bcn.cat/dones:

- ✓ *Protocol de la intervenció individualitzada amb dones que viuen o han viscut violència de gènere.*(2007, actualització 2014).

<http://w110.bcn.cat/Dones/Continguts/Documents/IntervencionIndividualizada.pdf> (document en castellà)

- ✓ *Protocol de la intervenció grupal amb dones que pateixen o han patit violència de gènere.*(2007)

<http://w110.bcn.cat/fitxers/dona/documentcolecciosaprotocolitzaciointervenciogrupaljuliol07.532.pdf>

- ✓ *RVD-BCN. Protocol de valoració del risc de la violència contra la dona per part de la seva parella o exparella.*(2012)

<http://w110.bcn.cat/fitxers/dona/rvdbcncatalaperinternetdefinitiu8febrer20121.421.pdf>

Tota derivació per ingressar al servei d'acolliment d'urgència va precedida d'una valoració actualitzada del risc per violència masclista realitzada pel SARA.

El servei d'acolliment d'urgència ha de garantir que es passa l'RVD-BCN a la dona que viu violència masclista de parella al llarg de l'acollida sempre que es modifiquin les circumstàncies de la situació en que es troba la dona i que puguin fer variar el risc de violència.

Es traspasarà sempre la informació al SARA i es disposarà d'una còpia en l'arxiu del cas en suport paper.

Sempre que es faci una proposta de derivació per ingrés de la dona que viu violència masclista de parella en un servei d'acollida del dispositiu de violència masclista, el servei d'acolliment d'urgència i SARA asseguraran que s'annexa l'RVD-BCN actualitzat.

Per a altres tipologies de violències masclistes, que no siguin la violència masclista en l'àmbit de la parella, la valoració del risc es realitzarà per part de les professionals tècniques del servei SARA.

- ✓ *Mòdul IAR Infància i Adolescència en Risc de SIRIUS*

Proporciona al i a la professional del SARA que està atenent el cas una estimació del possible risc detectat per a l'infant o adolescent. Permet fer una primera valoració sobre la base de les observacions fetes pel o per la professional bo i considerant: la gravetat estimada de les observacions, la



imminència o urgència de la necessitat d'intervenció i l'acció que s'aconsella per a l'usuari en benefici de l'infant/adolescent.

- ✓ *Model d'intervenció amb infants i adolescents que viuen situacions de violència masclista des del sistema públic dels serveis socials de la ciutat de Barcelona. (2012).*
<http://w3.bcn.cat/fitxers/dona/documentinfanciaiadolescenciaencatalapublicaciodesembre20121.802.pdf>

Tal i com defineix la Llei Catalana dels drets i oportunitats de la infància i l'adolescència³, la violència masclista constitueix en sí mateixa una situació de risc, obliga l'Administració a proporcionar atenció a aquests infants i adolescents, i obliga als i a les professionals de serveis socials a intervenir quan tinguin coneixement d'una situació de risc o de desemparament en que es troba un infant o adolescent.

En conseqüència, cal proporcionar atenció en els següents àmbits d'actuació:

- La situació de la dona que viu, o ha viscut, violència masclista. Impacte i processos de recuperació de la violència com a dona i com a mare.
- L'impacte que la situació de violència ha tingut o té en cada un dels infants o adolescents, i processos de recuperació.
- La dinàmica familiar: relació maternofamiliar amb cada fill i filla; relació entre germans/germanes; i dinàmica col·lectiva de la unitat familiar.

En aquests àmbits d'actuació el servei d'acolliment d'urgència ha d'aplicar l'establert al *Model d'intervenció amb infants i adolescents en situacions de violència masclista des del sistema públic de serveis socials de la ciutat de Barcelona* (Mesura de Govern de 26 d'abril de 2013) en allò que correspongui en un context residencial d'acolliment d'urgència.

- ✓ *Recuperació de les dones en situació de violència masclista de parella. Descripció i instrumentació. (2013).*
http://w110.bcn.cat/Dones/Continguts/Documents/AJBCN_DONA_RECUP_VIOL_MASC.pdf
- ✓ *Intervenció amb adolescents que viuen o que exerceixen relacions afectives-sexuals abusives o d'altres manifestacions de violència masclista des dels serveis socials públics de Barcelona per a l'atenció ambulatoria de tractament en violència masclista. (2015).*
<http://w110.bcn.cat/Dones/Continguts/Documents/ADOLESCENCIA%20I%20VM%20per%20WEB%20definitiu%2020%20abril%202015.pdf>

³Llei 14/2010, de 10 de maig, dels drets i de les oportunitats en la infància i l'adolescència.



- ✓ *L'impacte de la violència masclista i processos de recuperació en la infància i l'adolescència, en les mares i en les relacions maternofilials. (2017)*

http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxiu-documents/impacte_violencia_masclista_ca.pdf

Aquests documents poden també ser consultats al Centre per a la Igualtat i Recursos per les Dones (CIRD) al C/ Camèlies, 36-38 de Barcelona.

3.2. Criteris d'atenció

- **S'ha de tenir en consideració en tot moment que les supervivents, dones, infants i adolescents, i altres persones adultes, són també supervivents amb capacitats i habilitats preservades que els seran útils en el seu procés de recuperació de la violència viscuda.**

Es tracta d'intervenir per empoderar la dona, l'infant o l'adolescent, o persona de què es tracti, per enfortir, incorporar i desenvolupar habilitats, actituds i capacitats que els/les ajudin a superar els efectes de la violència viscuda i a construir un projecte de futur igualitari i lliure de violència masclista. Identificant i potenciant els factors de protecció i de resiliència de les persones afectades i del seu entorn.

- **Flexibilitat i adequació a una realitat en constant evolució.**
Els profunds canvis socials que s'han produït els últims anys (augment immigració, major esperança de vida, atenció a la diversitat, altres models de relacions afectives, augment significatiu en el dispositiu per violència masclista de situacions pluri-problemàtiques, entre d'altres) exigeixen una gran flexibilitat i adequació per part dels serveis residencials d'acolliment, tant en els principis de la seva intervenció com en la diversificació de les seves estratègies d'exploració i d'intervenció.
- **Ha de proporcionar una atenció integral de manera complementària i conjunta amb el SARA.**
Violència masclista: Els serveis d'acolliment han de disposar d'un equip multidisciplinari integrat com a mínim per professionals de l'educació social, treball familiar, psicologia, a més de la direcció del centre o recurs. Conjuntament amb els i les professionals del SARA referents del cas proporcionen una atenció integral a totes les persones de qualsevol edat i unitats familiars mentre dura l'acolliment d'urgències i es fa l'exploració, valoració i orientació inicials. És des de l'articulació i complementació de totes les mirades que es garanteix a la dona i als infants o adolescents i/o altres membres de la unitat familiar una atenció integral i interdisciplinària.
- **En la intervenció amb unitats familiars en les quals hi ha infants o adolescents caldrà intervenir en diversos fronts:**
 - Amb la dona



- Facilitant-li com a dona espais propis (individuals i/o grupals) d'identificació de la violència viscuda i de motivació per iniciar un procés de recuperació que l'ajudi a definir un projecte de vida lliure de violència masclista.
- Empoderant-la com a dona i com a mare: Fent visibles i enfortint les seves capacitats i habilitats parentals preservades, dins dels límits que suposa un acolliment.
- Identificant les capacitats i habilitats danyades, treballant per tal que en sigui conscient i motivant-la a fer un treball d'empoderament com a mare.
- Amb l'infant o adolescent (i també amb els fills i filles majors d'edat):
 - Ajudant-lo/la a posar paraules al què ha viscut, com l'afecte i com se sent.
 - Ajudant-lo/la a connectar les paraules amb les seves emocions i el seu comportament.
 - Ajudant-lo/la dins els límits que suposa un acolliment d'urgència (curta durada) a construir un model de relació interpersonal igualitari i de resolució dialogada dels conflictes a partir de la convivència i les situacions quotidianes que es donin mentre estigui acollit o acollida d'urgència.
- En les dinàmiques familiars, explorant i incidint, dins els límits que suposa viure en situació d'acolliment en les relacions materno-filials, en les relacions entre germans/nes i en el sistema familiar com un entramat de relacions interpersonals que s'influeixen mútuament.

➤ **Perspectiva de Drets Humans i de gènere.**

Els serveis d'acolliment hauran d'aplicar en tots els casos l'enfocament de gènere i drets humans. La diagnosi dels problemes es farà a partir de l'anàlisi de les desigualtats i de les relacions de poder i de gènere. Les desigualtats (de gènere, socials, culturals, etc.) es situen al centre de les causes i es consideren per sí mateixes una violació de drets. S'ha de tenir en compte també la relació local i global de les desigualtats i les vulneracions de drets. La transformació de les relacions desiguals de poder en tots els àmbits té lloc acarant les causes estructurals de gènere, socials, econòmiques, polítiques i culturals que les provoquen i perpetuen.

Aquest enfocament suposa l'aplicació pràctica dels instruments internacionals aprovats i ratificats pels estats membres de les Nacions Unides sobre els drets humans: "Tots els drets humans són universals, indivisibles i interdependents i estan relacionats entre si. La comunitat internacional ha de tractar els drets humans de manera justa i equitativa, i donant a tots el mateix pes. Cal tenir en compte les particularitats nacionals i regionals, així com els diversos patrimonis històrics, culturals i religiosos. Però els Estats tenen el deure, siguin quins siguin els seus sistemes econòmics, polítics i culturals, de protegir tots els drets humans i les llibertats fonamentals".(Nacions Unides, Declaració i Programa d'Acció de Viena, 1993. Títol I).



➤ **Perspectiva intercultural.**

Els serveis d'acolliment tindran en consideració la interculturalitat per, d'una banda, respectar les possibles diferències culturals, i per l'altra, tenir-les en consideració en l'anàlisi de la situació i en les intervencions que es duguin a terme, però sempre des d'una òptica de drets, especialment tenint present que no es confonguin les diferències culturals amb les discriminacions de gènere.

Especialment, es tindrà en consideració en les intervencions que es duguin a terme amb les persones migrades, la llengua (no només el dret a comunicar-se i rebre informació en la seva llengua, sinó el respecte a aquesta, al significat dels noms que poden xocar amb els nostres paràmetres culturals, etc.), les creences religioses, l'alimentació, la noció temporal, el calendari i festivitats, qüestions relacionades amb l'edat i la identitat de gènere, la imatge personal (l'ús de perruques, vels, escarificacions o tatuatges), la idea i teràpies de salut, (més enllà d'allò biomèdic, especialment les relacionades amb la salut mental), la concepció de la maternitat i de la paternitat i de les relacions familiars, la concepció de la família (les obligacions i responsabilitats cap a la família, la importància de la família extensa i de la responsabilitat abans la seva comunitat), entre d'altres.

➤ **No enjudiciament ni discriminació:**

Ni per exercir la prostitució, ni per ser immigrades irregulars o sense documentació, ni per la seva raça o ètnia, ni per la seva nacionalitat, ni per la seva identitat de gènere, o per haver estat obligades a mentir (ocultar fets, dates, noms, llocs...), cometre delictes, per haver normalitzat la seva situació de violència. Ni per cap altre motiu.

➤ **S'ha de tenir present la figura del pare en contextos de violència masclista**

El vincle que sent l'infant o adolescent cap el pare pot ser d'amor, de rebuig o d'odi o, majoritàriament, ambivalent. Cal explorar les característiques i intensitat d'aquest vincle amb el pare per poder ajudar l'infant o l'adolescent a tenir una visió realista del pare tot fugint de la seva desvalorització o idealització, i també per ajudar-lo a afrontar, quan calgui, sentiments de dol pel fet que la mare hagi pres la decisió de ruptura davant la situació de violència i estiguin acollits al centre.

➤ **Es garanteix l'articulació amb els recursos de la comunitat i amb els diferents serveis que intervenen en la resolució de la problemàtica de les dones i de les seves filles i fills, i/o membres de la unitat familiar.**

CLÀUSULA 4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'ACOLLIMENT PER VIOLÈNCIA MASCLISTA



4.1. LOT 1: DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA I MITJA ESTADA

4.1.1. Definició del servei, criteris d'accés al servei i documentació d'entrada

Els serveis d'atenció i acolliment d'urgència i mitja estada en situacions de violència masclista han de facilitar acolliment temporal, a les dones que estan o han estat sotmeses a situacions de violència masclista i, si és el cas, a llurs filles i fills, per tal de garantir-ne la seguretat personal. Així mateix, han de facilitar recursos personals i socials que permetin una resolució de la situació de crisi.

Aquests serveis s'han de prestar servei les vint-i-quatre hores del dia tots els dies de l'any⁴.

Es proporciona atenció a través d'un equip multidisciplinari integrat per professionals de l'educació social, la psicologia i el treball familiar, a més de la direcció del centre.

Ofereix els següents serveis bàsics:

- ▶ Acollida, espai de seguretat i acompanyament en el procés de reflexió i presa de decisions, en base espais de treball i/o tutories amb les persones acollides.
- ▶ Allotjament i manutenció de totes les persones acollides (en període d'urgència no es comparteix habitació).
- ▶ Atenció educativa permanent durant les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.
- ▶ Suport psicològic tant a les dones, i altres persones majors d'edat, com als infants o adolescents, així com acompanyament en situacions de crisi.
- ▶ Accés i acompanyament, si s'escau, a la xarxa de salut i de Justícia.

Segons els criteris definits per l'IMSS, els criteris tècnics per accedir al Dispositiu d'acolliment per violències masclistes són:

- Que la persona resideixi a la ciutat de Barcelona i que la violència sigui a la ciutat de Barcelona.
- S'acolliran els casos en que hi ha un RISC ALT que es produeixi una agressió, intimidació o amenaça, sempre que la xarxa social i/o familiar de la persona no puguin proporcionar-li un espai de seguretat i protecció.
- S'acolliran els casos de RISC MODERAT si la persona no disposa de recursos d'allotjament o bé s'ha vist desproveïda dels seus com a conseqüència de la violència viscuda, sempre que la xarxa social i/o familiar de la dona no puguin proporcionar-li un espai segur per a recuperar-se de la violència.
- Que vulgui fer un procés de recuperació de la violència viscuda. Els recursos del dispositiu municipal d'acolliment i allotjament per violència masclista no es poden utilitzar com a recursos residencials exclusivament.
- Que existeixin situacions de violències masclistes en el moment d'accedir al dispositiu d'acolliment i que hagi trencat amb la persona maltractadora fugint de la violència o que perseveri l'impacte de la violència patida.

⁴ Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista. Article 57: Serveis d'atenció i acolliment



Documentació d'entrada als recursos d'urgències:

Per a poder fer entrada a un recurs d'urgències, cal que la persona acollida hagi signat una documentació que quedarà al SARA, registrada a l'aplicació informàtica de l'IMSS:

- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Contracte d'estada
- Persona de referència
- Acords i compromisos
- Normativa del centre

4.1.2. La durada de l'acolliment d'urgència i mitja estada en situacions de violència masclista

El temps de l'acolliment d'urgència és d'entre un i dos mesos. El primer mes està centrat en l'exploració, valoració i orientació inicials de la dona, els fills i filles si en té i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona, així com per tenir una reunió devolutiva amb la dona, i amb els fills i filles si és el cas, per plantejar les diferents opcions possibles i que la dona prengui decisions al respecte.

Tot i que la dona continuï acollida en el mateix recurs on ha realitzat el període d'urgències, és important que a l'informe d'urgències quedi constància en quina data es reconverteix la plaça d'urgències a mitja estada. Independentment que la persona i/o unitat familiar segueixi acollida en el mateix recurs, caldrà que conjuntament les referents del SARA i del recurs residencial finalitzin l'informe d'urgències. Es concreta la data del pas d'urgències a mitja estada.

Finalitzat el període d'urgències (entre un i dos mesos d'estada) el recurs d'acollida haurà d'enviar l'informe d'exploració finalitzat al SARA (veure annex 1).

En el període de mitja estada, s'ofereix a la dona i als seus fills o filles, si en té, i/o membres de la unitat familiar dependents de la dona un espai de protecció i recuperació. Per això es portarà a terme un pla de treball conjuntament amb el SARA amb l'acompanyament social i educatiu necessari per tal que la dona i els fills i filles, si en té, puguin assolir els objectius marcats aconseguint la seva recuperació integral.

La duració òptima és de sis mesos prorrogable sis més, encara que s'ha de tenir en compte que la temporització dependrà dels objectius establerts al pla de treball amb cada dona i fills i filles, si en té. Tot acolliment de mitja estada que excedeixi els dotze mesos serà considerat una disfunció que caldrà justificar.

Durant l'acolliment de mitja estada es portarà a terme un Pla de treball (veure annex 2) conjuntament amb el SARA amb l'acompanyament social i educatiu necessari per tal que la dona i els fills i filles, si en té, puguin assolir els objectius marcats aconseguint la seva recuperació integral.

Durant l'estada de la dona, i els seus fills i filles, si fos el cas, és imprescindible l'articulació entre el SARA i el recurs d'acollida. I parlem d'articulació i no solament de coordinació, perquè tots dos serveis han d'actuar des de la lògica d'un únic Pla de



treball amb objectius, estratègies globals i pronòstic unificats, i amb responsabilitats diferenciades.

4.1.3. Professional referent de la persona atesa

- La dona (o persona major d'edat de què es tracti) tindrà un/a professional de referència
- L'infant o adolescent tindrà un o una professional de referència.

El que és important és que per a cada persona de la qual el o la professional és referent s'assumeixi la funció de:

- Vetllar perquè la resta de l'equip compregui les necessitats i característiques de cada persona atesa i el seu posicionament en les dinàmiques familiars, de manera que la/el professional referent del cas per part del recurs d'acollida ho pugui incorporar en les coordinacions amb la o el professional referent del SARA.
- Vetllar perquè la valoració diagnòstica i orientació a donar al cas conjuntament amb el SARA contemplin i responguin, en la mesura del que sigui possible, a les diferents necessitats particulars de cada persona atesa d'aquella unitat familiar.

4.1.4. Objectius del servei d'acolliment d'urgència i mitja estada

- ✓ Proporcionar un espai de seguretat, respir, contenció emocional i suport educatiu i psicològic, a nivell individual i familiar i grupal quan s'escaigui, on la dona pugui reflexionar sobre la seva situació i sobre les diferents alternatives possibles, i pugui prendre les decisions que li calguin sobre el seu futur. En un context d'acolliment d'urgència no correspon fer una intervenció psicoterapèutica de tractament. Proporcionar aquesta atenció és competència del SARA.
- ✓ Ajudar la dona perquè pugui explicar adequadament als seus fills i filles, si en té, perquè estan allà i com els afecta aquesta decisió.
- ✓ Garantir una atenció personalitzada, contenció i suport educatiu i psicològic, a nivell individual i familiar i grupal a cada infant, en funció de la seva edat i moment evolutiu, o adolescent acollit per tal d'ajudar-lo/la a posar paraules al què passa, com l'afecta i com se sent; per ajudar-lo/la a connectar les paraules amb les seves emocions i el seu comportament; i per ajudar-lo/la a construir un model de relació interpersonal igualitari i de resolució dialogada dels conflictes.
- ✓ Proporcionar a les persones acollides de totes les edats atenció educativa i psicològica mentre duri l'acolliment d'urgència en complementació amb l'atenció social i jurídica proporcionada en aquest període pel SARA.
- ✓ Complementar l'exploració portada a terme des del SARA, per tal de fer una valoració inicial conjunta de la situació que permeti als i a les professionals prendre les decisions oportunes respecte les propostes a fer a la persona de referència del cas, i altres membres de la unitat familiar quan calgui, i de la intervenció a realitzar en funció de la voluntat expressada per ella.



- ✓ Proporcionar als infants i adolescents, que no puguin seguir al seu context escolar habitual per la situació de violència, un espai aula d'educació i de continuïtat, en allò que sigui possible, del seu aprenentatge curricular que ajudi a mantenir els hàbits escolars amb una metodologia activa i participativa amb un mínim de quatre hores diàries. En aquest espai aula es mantindran els hàbits escolars, es donarà suport i es farà seguiment dels processos d'aprenentatge vinculats als currículums i als ensenyaments definits pels centres educatius on està escolaritzat cada infant o adolescent. Es proporcionarà reforç escolar i suport emocional sempre que calgui. Pels infants més petits és un espai d'estimulació i d'aprenentatge a través d'activitats lúdiques i educatives, amb els materials adequats.
- ✓ Assegurar la cobertura de les necessitats bàsiques d'allotjament, manutenció, salut, descans i lleure i atenció de la dona i dels infants o adolescents (o persona/es acollida/es de què es tracti), en un espai segur, així com establir conjuntament amb el SARA el procés d'exploració, valoració diagnòstica i orientació inicials amb cada dona i els seus fills i filles.
- ✓ Cobrir en situacions d'urgència, les necessitats bàsiques de les persones ateses com a provisió (a tall d'exemple, transport, ulleres, taxes de documents administratius/legals, medicació, productes per prescripció mèdica, recàrrega targeta mòbil, entre d'altres) a través d'un aplicatiu informàtic de l'IMSS i contribuir al manteniment de la vida quotidiana, informant i justificant la cobertura en els termes que s'estableixi per part de l'IMSS. Cal que els recursos d'acolliment d'urgències coneguin els *Criteris tècnics de concessió d'ajuts per a fer front a necessitats peremptòries de les persones acollides per violència masclista* (veure Annex 3).
- ✓ Assumir la compra, la gestió i la despesa dels articles d'alimentació necessaris per a tots els àpats de totes les persones acollides tot respectant criteris mèdics i culturals. Es garanteixen al centre els quatre àpats diaris: esmorzar, dinar, berenar i sopar dins de les més estrictes normes de neteja i higiene. També es garantirà que els fills i filles puguin portar a l'escola esmorzar i berenar.
- ✓ Almenys un cop a la setmana cal menjar peix fresc.
- ✓ Almenys tres cops a la setmana cal menjar verdura fresca i carn fresca.
- ✓ Els postres seran variats entre fruita fresca i producte làctic al 50%.
- ✓ Supervisar l'administració de la medicació de les dones i els seus fills/filles, o persones acollides de què es tracti.
- ✓ Garantir les condicions higièniques de totes les dependències de l'establiment, de les persones acollides i del personal.
- ✓ Proporcionar un espai de seguretat i protecció i un clima de confiança que permeti a la dona establir la seva situació.
- ✓ Oferir l'oportunitat de desenvolupar la vida quotidiana a la casa o pis d'acolliment en un marc grupal, solidari i d'ajuda mútua.
- ✓ Disposar d'un rober per quan la dona (o persona major d'edat de què es tracti), els infants o adolescents, hagin hagut de marxar precipitadament del domicili a causa de la violència viscuda, i mentre no pugui adquirir-la per ella



mateixa en cas de disposar de recursos propis per fer-ho (excepte roba interior i sabates).

- ✓ Proporcionar els productes necessaris per a la higiene personal de cada persona acollida, i per a la neteja de la roba personal de cada unitat familiar. Entenem per higiene personal de les dones acollides, entenent com a tal, a la higiene íntima vinculada al cicle menstrual i a la higiene personal (s'entén compreses, tampons, gel i xampú, crema hidratant, desodorant i pasta de dents) i a tot allò que fa referència a la cura dels i les menors a càrrec (bolquers, tovalloletes, sabó de nadó, crema hidratant i crema de bolquer).
- ✓ Promoure l'autonomia, la responsabilitat i l'empoderament de la dona de manera que sigui artífex dels seus canvis i presa de decisions:
 - Acompanyar a la dona en el seu procés personal per a que millori a tots els nivells.
 - Facilitar la recuperació i la reflexió de les dones, ajudant a clarificar sentiments, creences i actituds, tenint en compte el model de Recuperació de les dones en situació de violència masclista fruit de la recerca aplicada que va realitzar l'Ajuntament de Barcelona.
 - Potenciar la seguretat en sí mateixes, l'autoestima i les creences d'autoeficàcia.
 - Reforçar el protagonisme de la dona en el seu procés de millora fent-la participi en l'elaboració i seguiment del mateix.
- ✓ Elaborar propostes que tendeixin a oferir un servei millor i adequat a les necessitats de les persones ateses.
- ✓ Adoptar mesures que facilitin el procés de canvi de la persona atesa: en els aspectes de salut, relacionals, d'habilitats socials i d'integració al servei.
- ✓ Enfortir les relacions entre les mares i els seus fills i filles en el nou context familiar.
 - Ajudar-la, quan calgui, a prendre consciència que la situació de violència també té un impacte en els infants o adolescents que cal valorar i actuar en conseqüència i, si li cal, motivar-la a treballar amb el suport del SARA per tal d'acompanyar el procés de recuperació de la violència de cada un dels seus fills i filles.
 - Acompanyar i afavorir pautes educatives a les dones vers els seus fills i filles segons el moment educatiu.
 - Donar suport a la mare en la nova estructura i dinàmica familiar enfortint el rol matern i adaptant-se a la nova situació.
 - Promoure hàbits diaris adients, en relació a l'alimentació, la higiene, el descans, el lleure i el joc, així com els hàbits escolars i d'estudi, aconseguint el benestar i el desenvolupament adequat del nen, nena o adolescent.
 - Donar a conèixer nous models igualitaris, i no sexistes, davant el tracte dels fills i les filles.
 - Aconseguir l'estabilitat emocional en els fills i les filles mitjançant la capacitat empàtica de la mare.



- Facilitar mitjançant la confiança i l'afecte la comunicació en el nucli familiar.
- ✓ Garantir una atenció personalitzada a cada infant, en funció de la seva edat i moment evolutiu, o adolescent acollit/da.
 - Ajudar a que pugui posar paraules a allò que li passa, com l'afecta i com se sent; per ajudar-lo o ajudar-la a connectar les paraules amb les seves emocions i el seu comportament; i per ajudar-lo o ajudar-la a construir un model de relació interpersonal igualitari i de resolució dialogada de les situacions conflictives.
 - Proporcionar-li eines per a construir un model de relació interpersonal igualitari i de resolució negociada dels conflictes.
 - Tot i que a la fase de mitja estada el nen/a ja està escolaritzat, cal seguir garantint des del recurs d'acolliment els hàbits escolars.
- ✓ Quan una dona hagi de fer sortida del servei per un ingrés hospitalari o per un motiu justificat, sempre i quan no superi les 72 hores, els fills/es si en té, quedaran al recurs d'acollida a càrrec de l'equip de professionals, qui es farà càrrec fins que la mare retorni. Això serà sempre i quan la mare com a custodiadora hi estigui d'acord i signi un document de conformitat.
- ✓ Facilitar la coordinació i el treball en xarxa amb els serveis implicats en l'atenció i seguiment de les dones i els seus fills i filles, si en té.
 - Fomentar les intervencions en xarxa.
 - Coordinar-se amb el servei derivant, el SARA, així com amb d'altres serveis (p.e. serveis de salut) per aconseguir una atenció integral.
 - Coordinar-se amb els centres escolars per tal de garantir la continuïtat dels estudis.
 - Impulsar la col·laboració amb programes i projectes d'altres entitats per tal de sumar esforços.
- ✓ Facilitar l'accés a classes de coneixement de l'idioma català i castellà (fora del recurs d'acollida).
- ✓ En relació a l'habitatge:
 - Acompanyament a la sol·licitud al registre d'habitatge a les Oficines de l'habitatge de Barcelona.
 - Acompanyament en la tramitació de les Prestacions Econòmiques d'Espècial Urgència (d'ara endavant, PEEU), si és necessari.
 - Acompanyament informació i orientació en totes les gestions relacionades amb habitatge.
 - Acompanyament en la cerca de pis, tant de protecció oficial com de lloguer públic.
 - Acompanyament en la cerca d'habitació i/o pis de lloguer del mercat privat.
 - Totes aquestes funcions han d'estar coordinades i consensuades amb la professional referent del SARA.
- ✓ En relació a la inserció laboral:
 - Una vegada estan en recerca activa de feina, donar suport amb l'adaptació i actualitzar el currículum vitae.



- Acompanyar a la persona acollida a donar-se d'alta a borses de feina.
 - Fer seguiment sobre la cerca de feina i sobre la formació que està fent la persona acollida.
 - Recerca de formacions ajustades al perfil professional i interès de la persona acollida.
 - Donar suport en la recerca de recursos de conciliació familiar per a facilitar la inserció laboral i formativa de la persona acollida.
 - Totes aquestes funcions han d'estar coordinades i consensuades amb el perfil d'inserció laboral de SARA.
- ✓ El recurs d'acollida ha d'oferir informació, assessorar i donar suport a la tramitació dels ajuts públics als que pugui accedir: Renda Garantida de Ciutadania, Ingres Mínim Vital, ajuts d'habitatge, beques menjador, ajuts d'infància, etc.

L'atenció específica a infants i adolescents:

El recursos d'acolliment d'urgències i mitja estada destinaran part de la jornada de les professionals de l'educació social i de la psicologia per l'encàrrec específic de:

- Vetllar perquè l'equip compregui les necessitats i característiques de cada infant o adolescent i el seu posicionament en les dinàmiques familiars, de manera que la/el professional referent del cas per part del recurs d'acollida ho pugui incorporar en les coordinacions amb la o el professional referent del SARA.
- Vetllar perquè la valoració diagnòstica i orientació a donar al cas conjuntament amb el SARA contemplin i responguin, en la mesura del que sigui possible, a les necessitats particulars de cada infant o adolescent d'aquella unitat familiar.
- Realitzar activitats lúdiques, educatives i de cura del cos que estiguin adreçades específicament, o també, a infants o adolescents.

Pel que fa a les hores de professionals de l'educació social que rebin aquest encàrrec específic, a més, han de vetllar per:

- Donar suport a la mare, quan calgui, per informar al centre educatiu que, temporalment, l'infant o adolescent no assistirà presencialment a les classes per estar acollit o acollida per violència masclista. Es coordinarà amb el tutor/tutora o persona de referència al centre educatiu per tal d'assegurar el correcte seguiment del currículum escolar i dels aprenentatges de cada assignatura pel que fa a treballs que l'alumne ha de lliurar, proves a realitzar, etc. Amb el centre escolar buscarà les estratègies necessàries per tal de fer compatibles el dret a l'educació de l'infant o adolescent i el dret a estar preservat de la violència masclista que ha estat la causa de l'acolliment.
- Garantir l'atenció educativa dels infants menors de 3 anys.

Es recomana que, sempre que sigui possible, un d'aquests professionals sigui una persona que pugui esdevenir una referència masculina positiva o referència de gènere no binària, contribuint a una educació inclusiva.

4.1.5. Persones destinatàries del servei



- Dones (cis o trans) majors d'edat, soles o amb fills i filles (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona que viuen violència masclista i han hagut de sortir del seu domicili fugint d'aquesta violència. Generalment no disposen d'allotjament alternatiu segur, ni de xarxa social o suport familiar per afrontar aquesta situació, ni de recursos suficients per cobrir les seves necessitats bàsiques ni les dels seus fills i filles.
- El SARA és l'únic servei que pot derivar dones soles o amb fills i filles (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona.
- S'atenen totes les dones:
 - ✓ Independentment que estiguin o no empadronades en el moment de l'ingrés.
 - ✓ Hagin interposat o no denúncia per la situació de violència viscuda. Independentment de la seva situació administrativa, d'acord el que estableix la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
 - ✓ Sigui quina sigui l'edat dels seus fills i filles, sempre i quan convisquin o siguin dependents de la mare.

4.1.6. L'articulació amb el SARA

El SARA és un servei municipal ambulatori d'àmbit de ciutat que presta atenció bàsica específica a persones supervivents de situacions de violència masclista (dones, infants i adolescents, i persones del seu entorn proper directament afectades per aquesta violència), i que proporciona assessorament a professionals i a persones de l'entorn de les supervivents. És la porta d'entrada al dispositiu d'acolliment per violència masclista de la ciutat de Barcelona i intervé des d'un context ambulatori al llarg del procés de recuperació de la persona supervivent de violència masclista de qualsevol edat.

Sempre que calgui activar un servei d'acolliment el SARA serà el servei referent de la dona i dels infants o adolescents, si n'hi ha. Un cop finalitzat l'acolliment el SARA continuarà sent el servei referent mentre la dona, o persona atesa de què es tracti, vulgui abordar la violència viscuda.

El servei d'acolliment d'urgència i mitja estada haurà de treballar de manera articulada i complementària amb el SARA, per tal de garantir un únic Pla d'Exploració i d'Intervenció inicials amb les dones i amb els infants o adolescents.

4.1.7. Accés al servei

- **Els requisits per accedir al servei són:**
 - ✓ Que la persona o persones a acollir vingui/n derivada/es pel SARA.
 - ✓ Que visqui a la ciutat de Barcelona (per padró o per arrelament al territori de Barcelona).
 - ✓ Que la dona compleixi els criteris per ésser considerada persona beneficiària d'acolliment d'urgència per violència masclista establerts per l'IMSS que es detallen a l'apartat 4.1.1 d'aquest Plec.



- ✓ Que la dona sigui major d'edat.
- ✓ Que vulgui fer un procés de recuperació de la violència viscuda. Els recursos del dispositiu municipal d'acolliment i allotjament per violència masclista no es poden utilitzar com a recursos residencials exclusivament.
- ✓ Que existeixin situacions de violències masclistes en el moment d'accedir al dispositiu d'acolliment i que hagi trencat amb la persona maltractadora fugint de la violència o que perseveri l'impacte de la violència patida.
- ✓ En cas de patir un trastorn mental sever és requisit que estigui compensat (en tractament per part dels serveis de salut corresponents).
- ✓ Si hi ha antecedents de drogodependència cal que no hagi consum en actiu i que estigui en seguiment per part dels serveis de salut corresponents o bé que aquests li hagin donat d'alta.

➤ **Factor d'exclusió**

- ✓ No es podrà derivar a un recurs residencial per a l'acolliment d'urgència i mitja estada quan coincideixi la zona de risc per a la persona a acollir amb la ubicació d'un recurs residencial concret.

➤ **El procediment a seguir és el següent:**

1. Cada cop que es modifiqui l'estat d'una habitació (lliure, ocupada o fora de servei) la licitadora que gestiona el recurs residencial per a l'acolliment d'urgència i mitja estada ha d'informar al SARA per tal que pugui disposar de manera actualitzada d'aquesta informació.
2. En cas que el SARA acordi la necessitat de derivar al servei d'acolliment d'urgència, haurà de contactar amb el servei d'acolliment determinat, per:
 - a) Confirmar la disponibilitat de plaça en el recurs residencial per a l'acolliment.
 - b) El/la treballador/a social (TS) del SARA trucarà per proporcionar una primera informació sobre els aspectes més rellevants de la situació i s'acordaran els detalls operatius de l'ingrés que s'efectuarà d'immediat.

En aquest primer contacte també s'informarà al servei d'acolliment sobre si:

- La dona ha posat o no denúncia per violència masclista.
 - Si la dona ha enviat o no un burofax al pare dels infants i/o adolescents explicant que estan amb ella en un centre d'acolliment.
 - Si s'hi ha proporcionat alguna informació als infants o adolescents sobre on van i per què i, en cas afirmatiu, quina ha estat la seva reacció i posicionament.
 - I si se sap que algun membre de la unitat familiar està prenent alguna medicació.
- c) El/la professional referent de SARA (TS o PS) enviarà tot seguit per correu electrònic l'Informe de demanda d'acolliment amb la



informació disponible en aquell moment. Aquest Informe té la doble finalitat de traspàs d'informació i de formalització de la petició d'acolliment. Si no fos possible enviar d'immediat l'Informe, es farà en un termini màxim de 24 hores. Amb l'Informe de demanda de petició d'acolliment, la TS annexarà l'Informe de cas de l'aplicatiu, per tal d'assegurar-ne el registre a l'aplicació informàtica interna de l'Institut Municipal de Serveis Socials. Aquest informe s'extreu directament de l'aplicació informàtica.

- d) La direcció del centre signarà amb la dona l'acord d'estada i l'informarà de la normativa, fent arribar còpia al referent del SARA que l'introduirà a l'aplicatiu informàtic.

4.1.8. Sortida del servei

Els motius de sortida poden ser:

- Sortida pactada amb la persona acollida referent del cas un cop completada l'exploració, valoració i orientació inicials per part dels i de les professionals i preses les decisions pertinents per part de la dona respecte el seu futur immediat.
- Per decisió unilateral de la persona acollida referent del cas o altre membre de la unitat familiar.
- Per incompliment greu de la normativa de funcionament i convivència (reglament) del servei. En cas d'incompliment greu de la normativa, la decisió de sortida s'haurà de prendre de comú acord amb el SARA, no poden ser decisions unilaterals per part del recurs d'acollida.

Els incompliments greus fan referència a les agressions a dins el recurs d'acollida, tant a professionals com a persones acollides, trencament de la confidencialitat del recurs, consum d'alcohol o drogues a dins l'equipament, brot de salut mental greu. Tots aquests incompliments seran motiu d'una sortida immediata o no, en funció de l'impacte que hagin tingut amb la resta de persones acollides i la resta de professionals i en funció de si es poden treballar amb seguiment educatiu en espai conjunt entre SARA i recurs d'acollida.

La sortida del servei d'acolliment, independentment de quin hagi estat el motiu, no suposa la sortida de la dona i els seus fills/filles del dispositiu d'atenció en situacions de violència masclista ja que, en funció de l'orientació donada a cada situació i de les decisions preses per la persona referent del cas, el SARA continuarà sent el servei referent mentre la persona vulgui treballar el seu procés de recuperació de la violència i/o necessiti l'activació de recursos de protecció.

Sigui quin sigui el motiu de la sortida del servei d'acolliment se li oferirà la possibilitat d'emplenar un full de valoració de la seva estada i del servei rebut per part del servei d'acolliment que podrà emplenar voluntàriament i que serà anònim. Les valoracions i les propostes de millora en relació a aquestes valoracions s'inclouran a la memòria anual del servei.

Una vegada s'acordi la sortida de la dona i/o unitat familiar del recurs d'acollida, caldrà que el recurs d'acollida envii l'informe de sortida al SARA en un termini màxim d'una



setmana des de la data en que s'acorda la sortida.

4.1.9. Supervisió tècnica externa

Els recursos d'acollida especialitzats per violència masclista atenen única i exclusivament persones que viuen situacions de violència masclista, una realitat dura per a les i els professionals que proporcionen atenció i per la direcció del servei que sovint ha de prendre decisions delicades.

Aquesta realitat fa imprescindible la incorporació d'espais de co-aprenentatge i de reflexió compartida, de mecanismes de reflexió conjunta per tal d'assegurar l'eficiència tècnica doncs qualsevol professional, independentment de la seva veterania, està exposat/ada a la subjectivitat, a l'afectació, a l'excessiva implicació, al desgast i impacte personal, o a d'altres dificultats tècniques.

La supervisió externa es concreta en una mirada externa des d'un saber professional reconegut que treballa des d'una posició de fora de l'organització, per donar elements per resituar al o a la professional en la seva relació assistencial, i a l'equip de professionals en la seva evolució entorn a les intervencions amb les persones ateses (a nivell individualitzat i/o grupal).

La supervisió externa és un espai d'aprenentatge i reflexió compartida que:

- Ajuda a cada professional i a l'equip a sortir de la seva subjectivitat (ajuda a analitzar la tasca en la qual estant implicades / implicats).
- Ajuda a expressar les dificultats, interrogants i a posar límits.
- Aporta elements per desbloquejar situacions de cronicitat i multiintervenció.
- Orienta sobre noves vies d'intervenció tècniques, metodològiques i/o d'enfocament del cas i/o de la dinàmica grupal. No aporta solucions ni presa de decisions.
- Facilita la construcció d'una cultura tècnica comuna.

La designada homologada garantirà la supervisió externa:

- ✓ Es garantiran un mínim de 10 sessions anuals de supervisió externa de casos amb una duració per sessió de 2 hores.
- ✓ La persona que assumeixi la supervisió externa ha de respondre als següents requisits i perfil: ha de tenir perspectiva de gènere, experiència en supervisió d'equips, tenir experiència en intervenció directa amb persones i famílies, ha de ser una persona coneixedora i tenir experiència en el camp social (descartant supervisors/es que vinguin solament del camp clínic) i de les violències masclistes, essent professionals reconegudes / reconeguts dins l'àmbit social.
- ✓ La persona supervisora externa presentarà un informe anual durant el primer trimestre de l'any que serà lliurat a la designada homologada gestora i a la persona tècnica referent del Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista.

4.1.10. Formació contínua



L'adjudicatària proporcionarà al personal destinat a la prestació del servei objecte del contracte **30 hores anuals de formació contínua que contemplades a l'article 37 del Conveni Col·lectiu de treball d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres situacions de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm 79002575012007).**

De la formació proporcionada al personal tècnic caldrà que, com a mínim, 15 hores hagin abordat temes relacionats amb alguna o varies de les següents temàtiques:

- Violències masclistes i drogodependències.
- Violències masclistes i Salut mental.
- Intervenció amb infants i adolescents, i amb les seves mares, que han viscut situacions de violència masclista.
- Intervenció amb persones LGTBI que, per aquest motiu, viuen violència masclista.
- Intervenció amb persones amb discapacitat que viuen violència masclista.
- El procés de recuperació de les dones que viuen violència masclista de parella: model de fases i instrumentació.

En la memòria anual del servei s'especificarà per a cada membre del personal la formació realitzada especificant temàtica i duració. També caldrà annexar els certificats de les formacions signats per les persones que han rebut la formació.

4.1.11. Funcions dels perfils professionals

Funcions de la **professional de l'educació social** en el recurs residencial:

- És la disciplina troncal del servei. Ofereix acompanyament en tot el procés d'identificació de la violència viscuda i del seu impacte, motiva la persona acollida a fer un procés de recuperació de la violència, activa i potencia el propis recursos personals i familiars, i activa els recursos complementaris que calguin i siguin pertinents des del context del recurs d'acollida, de manera coordinada i complementària a l'actuació realitzada des del SARA.
- També proporciona acompanyament educatiu presencial fora del recurs d'acollida sempre que calgui proporcionar un suport directe a les dones (o persones majors d'edat de què es tracti), els infants i/o adolescents en la realització de determinades gestions sigui amb la finalitat d'enfortir la seva autonomia, de proporcionar contenció i major seguretat, o per altres motius equivalents.

Funcions de la **professional del treball familiar** en el recurs residencial:

- Acompanyar la dona (o persona major d'edat de què es tracti), els infants o adolescents a la seva habitació quan es produeix un nou ingrés, lliurar els productes d'higiene, roba d'habitació i bany, i és la persona professional de referència pel que fa als temes d'intendència quotidians. És també la figura professional que davant de necessitats de roba o calçat per part de persones acollides administra el rober del centre tenint en compte les preferències de cada persona.



- Portar el control de la intenció del centre: realitza, controla i endreça les compres dels productes alimentaris, de neteja, de farmaciola o d'altres que siguin necessaris per al bon funcionament del centre; organitza i administra el rober; controla que el menjar s'ajusta a la comanda realitzada, controla el rebost i la seva reposició, controla la compra de productes de neteja, coordina amb les empreses externes amb les que el recurs treballa (control plagues, manteniment calefacció/aire acondicionat..), controla el funcionament intern de bugaderia, etc.
- Assumir, quan cal, un manteniment bàsic del servei, quan s'escaigui: fa la neteja en profunditat de les habitacions quan sigui fora de l'horari del personal de neteja sempre que marxa una dona o unitat familiar i ha d'efectuar-se un nou ingrés; organitza el menjador, etc.
- Donar suport, quan cal, en les tasques de la vida diària a les persones acollides amb discapacitat o amb limitacions per raó d'edat: ajuda per aixecar-se, en la dutxa, etc.; i fa funcions auxiliars de caràcter sanitari quan no cal la intervenció dels serveis de salut (petites cures, etc.).
- Dona suport a les persones acollides per organitzar els quadres setmanals de tasques a la casa i ofereix suport en hàbits relacionats amb la higiene, medicació o alimentació.
- Assisteix a les reunions d'equip i a les supervisions.

Funcions de la **professional de la psicologia** en el recurs residencial:

- Orientar i acompanyar la dona i els seus fills i filles (si en té) en el procés d'acollida per tal de situar-los en el servei i en la situació en què es troben.
- Promoure l'inici o la continuïtat del procés terapèutic ofert pel SARA respectant sempre el moment vital de les dones. En els casos que, pel motiu que sigui, no s'ha iniciat aquest procés, motivar a la dona per tal que valori la necessitat d'aquest.
- Treballar l'empoderament, l'autonomia, l'autoestima i la presa de decisió de les dones acollides en coordinació amb la intervenció que es faci des del SARA en aquest sentit.
- Escolta, contenció i suport emocional en moments puntuals de crisi, d'extrema fragilitat i/o de conflicte, aportant la mirada pròpia de la seva disciplina. Reconduir situacions de crisi puntual, derivades dels canvis en el procés personal de cada unitat familiar.
- Crear espais materno-filials per reforçar el vincle entre la mare i els fills i filles en coordinació amb la intervenció que es faci des del SARA en aquest sentit.
- Promocionar estratègies en la resolució de conflictes que contribueixin a mantenir i generar un bon clima de convivència en el recurs d'acollida.
- Treballar per al manteniment de la cohesió de grup dels nuclis familiars acollits al servei.
- Programació, dinamització i valoració d'espais socio-terapèutics i educatius per a dones, per a infants i adolescents i per a nuclis familiars per tal de desxifrar les claus de la violència masclista des de la sensibilització i prevenció.



- Suport per crear consciència de drets i promoure activitats positives de protecció/cura d'una mateixa i de confrontació/superació de la situació.
- Acompanyar la dona i als i a les adolescents en el seu procés de presa de decisions i ajudar-los emocionalment a reprendre el control de la seva vida, respectant els seus ritmes i condicionants.
- Acompanyar a la dona a la preparació de l'abordatge de moments concrets: acollida, processos judicials, inici de visites dels infants/ adolescents amb el pare o la família extensa, sortida del servei, derivació a una altra tipologia de servei, etc.

Caldrà que la professional de la psicologia estigui disponible tant en franja de matí com de tarda per tal de coincidir amb totes les dones i nens/es acollides al recurs.

Funcions de la **professional auxiliar de neteja** en el recurs residencial:

- Fer la neteja dels espais comuns del recurs d'acollida.
- Fer la neteja de les habitacions cada vegada que fa sortida una unitat familiar i prèvia entrada a la nova unitat familiar a acollir.

4.1.12. SERVEI COMPLEMENTARI D'INTERPRETACIÓ PER A L'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA I MITJA ESTADA

Es tracta d'un servei d'interpretació presencial a les persones acollides que no parlen cap de les llengües oficials a Catalunya.

OBJECTIUS DEL SERVEI

Realitzar interpretacions presencials als recursos d'acollida homologats en el present acord marc a totes les persones acollides d'urgències al Dispositiu d'Atenció i Acollida per Violència Masclista que ho requereixen, sempre i quan la persona no es pugui desplaçar al servei derivador (SARA). Aquest servei complementari facilitarà que l'equip de professionals dels recursos d'acollida puguin realitzar la valoració i l'exploració de la persona i/o unitat familiar, i també evitarà que s'hagin de desplaçar fins al SARA.

Aquest servei podrà ser subcontractat.

FUNCIONS PRINCIPALS

- Seguir les instruccions del professional que ha sol·licitat el servei.
- Realitzar una interpretació fidedigna dels missatges, tant del/de la professional com de la persona usuària.
- Traducció de documentació, tant al recurs d'acollida com en el lloc on viu la persona atesa.
- Complimentar la fitxa de confirmació de realització de la interpretació presencial i obtenir la signatura del professional corresponent, juntament amb l'hora d'inici i hora de finalització de l'entrevista.
- Informar al referent social de qualsevol incidència que pugui afectar al servei.
- Facilitar la comunicació entre els usuaris que no dominen cap de les



llengües oficials a Catalunya amb els professionals garantint la confidencialitat.

- Complir la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).
- Arxivar en suport informàtic tots els justificants de les interpretacions presencials efectuades.
- Vetllar per l'acompliment de la durada màxima de les interpretacions (120 minuts), amb una major dedicació de la prevista, prèvia autorització escrita del coordinador/a.

ARTICULACIÓ AMB EL SARA

El servei d'interpretació es podrà sol·licitar per part del SARA amb un antelació mínima de 24 hores i, en casos d'urgència, amb un mínim de 4 hores d'antelació. La validació per activar el servei correspondrà a la Direcció/Coordinació del servei del SARA, que ha de garantir la distribució de recursos durant tot el període de vigència del contracte.

S'estableixen dos mòduls de servei d'interpretació en funció del temps efectiu d'intervenció: fins a 60 minuts com a ordinari i fins a 120 minuts en casos excepcionals. Es passarà al mòdul immediatament superior a partir del sisè minut addicional. Aquests mòduls inclouen per a cadascun d'ells el desplaçament i la coordinació amb les professionals, així com els corresponents mitjans materials i tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei. El màxim previst per a les atencions és de 120 minuts. En cas de necessitat d'una intervenció de durada superior, es programarà i s'activarà un altre dia, prèvia validació o autorització per part de la tècnica del Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista.

Quan el/la professional sol·licitant de la interpretació ho necessiti, es podrà dedicar una part del temps de la interpretació abans i/o després de l'atenció amb la usuària com espai d'intercanvi d'informació entre el professional sol·licitant i l'intèrpret amb l'objectiu d'enfocar el cas conjuntament de la manera més adient.

El/la professional del recurs d'acollida i la persona intèrpret, hauran de signar el full de realització del servei i en la factura s'inclourà una relació annexa de les intervencions realitzades durant el període facturat i la durada d'aquestes. Caldrà enviar-lo al servei referent.

En el cas de persones sordes subministrarà un servei en interpretació de signes i/o subtítulat. En cas d'altres discapacitats tant físiques sensorials com intel·lectuals es valorarà cada cas.

Únicament es podrà computar el temps d'espera quan l'intèrpret hagi arribat a l'hora programada i es produeixi algun retard en l'arribada de la usuària o del/de la professional sol·licitant. S'estableix un temps límit d'espera de 30 minuts. Si passat aquest període no han arribat la usuària i la professional, no es realitzarà la intervenció i es demanarà a la professional o, en absència d'aquest, un tècnic del servei, que signi la fitxa de confirmació de presència de l'intèrpret, a la qual constarà com a "intervenció no realitzada" i s'explicitarà el motiu. Es tornarà a programar la entrevista si cal. Es registrarà el número d'entrevistes previstes i no realitzades per aquest o altres motius i



s'arxivaran els fulls de realització del servei corresponents. Les entrevistes no realitzades per causes no imputables a l' intèrpret i que no s'hagin anul·lat prèviament per la persona professional sol·licitant, es facturaran com una intervenció de 30 minuts independentment de quin sigui el mòdul horari previst. Les entrevistes no realitzades per causes imputables a l' intèrpret no es podran comptabilitzar en cap cas.

4.2. LOT 2 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'ACOLLIMENT D' AUTONOMIA

4.2.1. Definició del servei

Es tracta d'un servei d'acolliment temporal d'autonomia ubicat en pisos de continuació del procés iniciat als serveis d'acolliment amb l'objectiu de continuar el pla de treball amb la dona i els seus fills i filles, i altres persones dependents de la unitat familiar, i facilitar la plena integració socio-laboral, mitjançant un suport personal, psicològic, mèdic, social, jurídic i de lleure, dut a terme per professionals especialitzats/des.

El servei ofereix a la dona i als seus fills o filles, si en té, i/o membres de la unitat familiar dependents de la dona un espai de protecció, acolliment, convivència, atenció socioeducativa, acompanyament i assessorament a diferents nivells. El seguiment en l'acolliment d' autonomia hi haurà 6 hores de seguiment setmanal per a cada dona acollida i/o unitat familiar.

Es tracta d'un servei de mitja estada, per tant, la durada de l'estada és amb caràcter general d'un màxim de sis mesos, prorrogable fins a sis mesos més en aquells casos que el procés social i/o emocional o els propis objectius establerts en el Pla de Treball necessitin per ser assolits d'un temps complementari que s'ajustarà a les necessitats de cada cas.

4.2.2. Professional referent de la persona atesa

- La dona (o persona major d'edat de què es tracti) tindrà un/a professional de referència
- L'infant o adolescent tindrà un o una professional de referència.

El que és important és que per a cada persona de la qual el o la professional és referent s'assumeixi la funció de:

- Vetllar perquè la resta de l'equip compregui les necessitats i característiques de cada persona atesa i el seu posicionament en les dinàmiques familiars, de manera que la/el professional referent del cas per part del recurs d'acollida ho pugui incorporar en les coordinacions amb la o el professional referent del SARA.
- Vetllar perquè la valoració diagnòstica i orientació a donar al cas conjuntament amb el SARA contemplin i responguin, en la mesura del que sigui possible, a les diferents necessitats particulars de cada persona atesa d'aquella unitat familiar.



4.2.3. Objectius del servei en fase d'autonomia

- ✓ Proporcionar habitatge individual o compartit (cada dona o unitat familiar disposarà d'una habitació individual, que no es compartirà) amb altres unitats familiars de forma transitòria a les dones que han estat en situació de violència masclista i als seus fills i filles i/o altres membres de la unitat familiar, tenint cobertes les despeses de lloguer i dels subministraments, i disposant del parament de la llar. Proporcionar també detergent per a la rentadora i per al rentavaixelles, en cas que n'hi hagi aquest últim.
- ✓ Proporcionar suport educatiu:
 - A les dones per tal que puguin viure de manera autònoma i als infants i adolescents en aquells aspectes que calguin.
 - A les dones que són mares per tal que puguin satisfer adequadament les necessitats dels seus fills i filles, i per tal de mantenir unes relacions materno-filials satisfactòries.
 - A les dones i persones acollides que ho requereixin en la gestió de la documentació, en la realització de tràmits administratius o judicials, en l'administració econòmica, en una alimentació equilibrada i, en general, en aquells aspectes de la gestió de la quotidianitat en els quals es detectin mancances.
 - A les dones i a les persones que ho requereixin en la cura de la salut i de la higiene.
 - A les dones i persones acollides que ho requereixin per gestionar els recursos laborals, formatius i de lleure que calguin.
 - Disposar de tots els paraments de la llar i tèxtils en bon estat.
 - A les unitats familiars acollides en la gestió de la convivència tant dins com fora del servei d'acolliment.
 - A les unitats familiars en la creació i consolidació de xarxes socials.
- ✓ No es podran establir fiances contractuals per a les estades als pisos d'autonomia.
- ✓ Hi haurà un seguiment educatiu setmanal, d'entre una i dues visites al pis a cada dona o unitat familiar acollida. A més a més hi haurà una assemblea a cada pis, mínim, trimestralment.
- ✓ Elaborar propostes que tendeixin a oferir un servei millor i adequat a les necessitats de les persones ateses.
- ✓ Adoptar mesures que facilitin el procés de canvi de la persona atesa: en els aspectes de salut, relacionals, d'habilitats socials i d'integració al servei.
- ✓ En relació a l'habitatge:
 - Acompanyament a la sol·licitud al registre d'habitatge a les Oficines de l'habitatge de Barcelona.
 - Acompanyament en la tramitació de les PEEU, si és necessari.
 - Acompanyament informació i orientació en totes les gestions relacionades amb habitatge.



- Acompanyament en la cerca de pis, tant de protecció oficial com de lloguer públic.
- Acompanyament en la cerca d'habitació i/o pis de lloguer del mercat privat.
- Totes aquestes funcions han d'estar coordinades i consensuades amb la professional referent del SARA.
- ✓ En relació a la inserció laboral:
 - Una vegada estan en recerca activa de feina, donar suport amb adaptar i actualitzar el currículum vitae.
 - Acompanyar a la persona acollida a donar-se d'alta a borses de feina.
 - Fer seguiment sobre la cerca de feina i sobre la formació que està fent la persona acollida.
 - Recerca de formacions ajustades al perfil professional i interès de la persona acollida.
 - Donar suport en la recerca de recursos de conciliació familiar per a facilitar la inserció laboral i formativa de la persona acollida.
 - Totes aquestes funcions han d'estar coordinades i consensuades amb el perfil d'inserció laboral de SARA.
- ✓ El recurs d'acollida ha d'oferir informació, assessorar i donar suport a la tramitació dels ajuts públics als que pugui accedir: Renda Garantida de Ciutadania, Ingres Mínim Vital, ajuts d'habitatge, beques menjador, ajuts d'infància, etc.

4.2.4. Persones destinatàries

- Dones (cis o trans) majors d'edat, soles o amb fills i filles (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona que han viscut violència masclista i han hagut de sortir del seu domicili fugint d'aquesta violència. Generalment han estat prèviament acollits/des en servei d'urgència i mitja estada, i no disposen d'allotjament alternatiu segur, ni de xarxa social o suport familiar per afrontar aquesta situació, ni de recursos suficients per cobrir les seves necessitats bàsiques ni les dels seus fills i filles i/o altres membres de la unitat familiar.
- El SARA és l'únic servei que pot derivar dones soles o amb fills i filles (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona.

4.2.5. Criteris d'acolliment als pisos d'autonomia

- Nivell mig o alt de comprensió de la llengua (català o castellà), que no calgui servei de traducció. Que entengui i parli a ni vell de conversa.
- No cal que estigui treballant però sí haver iniciat el procés d'inserció laboral.
- Disposar d'uns ingressos mínims.
- Tenir documentació i, en cas de no tenir-ne, haver iniciat els tràmits pertinents per a poder-la tramitar.
- Necessitar suport puntual per determinades gestions de la vida quotidiana.
- Necessitat suport puntual en la gestió i la planificació de l'economia.



- En cas de patir un trastorn mental, ha d'estar compensat o en vies de vinculació al dispositiu de salut.
- En cas de consum actiu, ha d'estar en tractament per part dels serveis de salut o estar en vies de vinculació al dispositiu de salut.
- Trobar-se en les darreres fases dels procés de VM (VI i VII).
- Que manifesti lliurement la voluntat d'ingressar al servei d'acollida amb coneixement i acceptació de les normes de funcionament.

Factor d'exclusió

No es podrà derivar al servei d'acolliment d'autonomia quan coincideixi la zona de risc per a la persona a acollir amb la d'ubicació del centre.

4.2.6. Articulació amb el SARA

El SARA intervé des d'un context ambulatori i és el servei referent de la dona abans, durant i després de l'acolliment. El pis d'autonomia, en ser un servei residencial, intervé des d'un context d'allò quotidià, de la convivència i de la interacció de la dona amb les altres dones i/o amb els fills/filles si en té, i/o altres membres de la unitat familiar.

En conseqüència, quan una dona i els seus fills i filles, i/o altres membres de la unitat familiar si fos el cas, està acollida és imprescindible l'articulació entre el SARA i el pis d'autonomia. I parlem d'articulació i no solament de coordinació, perquè tots dos serveis han d'actuar des de la lògica d'un únic Pla de treball consensuat amb objectius, estratègies globals i pronòstic unificats, en el qual cada servei assumirà unes responsabilitats diferenciades i complementàries i la dona signarà uns compromisos.

Per aquest motiu, s'han d'establir uns procediments d'accés i d'articulació entre ambdós serveis.

Procediment a seguir per accedir al servei d'autonomia

El procediment a seguir és el següent:

1. Cada cop que es modifiqui l'estat d'una habitació (lliure, reservada, ocupada o fora de servei) el servei ha d'informar al SARA per tal que pugui disposar de manera actualitzada d'aquesta informació.
2. En cas de disponibilitat de places:
El/la professional referent de SARA (TS o PS) del SARA trucarà per proporcionar una primera informació sobre els aspectes més rellevants de la situació i s'acordaran els detalls operatius de l'ingrés que s'efectuarà d'immediat.

En aquest primer contacte també s'informarà al servei d'acolliment d'urgència sobre si:

- La dona ha posat o no denúncia per violència masclista.
- Si la dona ha enviat o no un burofax al pare dels infants i/o adolescents explicant que estan amb ella en un centre d'acolliment.



- Si s'hi ha proporcionat alguna informació als infants o adolescents sobre on van i per què i, en cas afirmatiu, quina ha estat la seva reacció i posicionament.
- I si se sap que algun membre de la unitat familiar està prenent alguna medicació.

El/la professional referent de SARA (TS o PS) enviarà tot seguit per correu electrònic *l'Informe de demanda d'acolliment* amb la informació disponible en aquells moments. Aquest Informe té la doble finalitat de traspàs d'informació i de formalització de la petició d'acolliment. Si no fos possible enviar d'immediat l'Informe, es farà en un termini màxim de 24 hores.

La direcció del pis d'autonomia valorarà la informació rebuda i acordarà amb la direcció del SARA dia i hora per mantenir una entrevista amb la dona. El termini entre la recepció de l'informe i la realització de l'entrevista no pot sobrepassar els 7 dies naturals. L'entrevista s'efectuarà al SARA i podrà ser realitzada per la mateixa director/a del pis d'autonomia o pel /per la professional en qui delegui.

Un cop realitzada l'entrevista, la directora del pis (o professional en qui delegui), si la dona accepta les condicions d'aquest acolliment, es procedirà a signar l'acord d'estada, la normativa del centre i a concretar la data i procediment d'ingrés. El termini entre la realització de l'entrevista i la data d'ingrés no pot sobrepassar els 7 dies naturals.

4.2.7. Sortida del servei

Aquesta etapa implica la desvinculació progressiva de la dona respecte al recurs per incorporar-se a un nou context més autònom, tenint en compte que es poden assumir diferents nivells de millora. Sempre que sigui possible s'ha de programar amb temps i és important ubicar el procés de sortida des de l'inici de la intervenció. L'acompanyament en aquests moments va orientat a que la dona faci balanç, valori amb confiança amb sí mateixa el seu projecte de vida i superi les pors al canvi.

Per a la dona habitualment alguns recursos que es necessitaran són molt limitats: habitatge, suport extern, feina, ingressos econòmics, però s'ha d'evitar que els processos de sortida s'alenteixin i que les dones s'institucionalitzin. Per altra banda, la dona torna a viure sentiments d'incertesa i por respecte al seu futur. Hi ha una barreja de sentiments, un desig de viure sola i ser autònoma i, per altra banda, apareix la inseguretat per la sensació d'abandonament del servei d'acolliment com un entorn de seguretat i protecció.

En aquest moment, la inserció laboral esdevé un element clau per a poder adquirir aquesta autonomia i independència econòmica, poder fer un pla d'estalvi i poder realitzar una sortida dels pisos d'autonomia planificada i òptima per a la unitat familiar.

En aquest sentit, promoure i facilitar la incorporació en el mercat laboral a la dona és fonamental. Un dels elements que esdevé central és la conciliació familiar i laboral, i la cura dels infants quan les dones han d'anar a treballar. Tenint present que la majoria d'aquestes dones no tenen una xarxa social-familiar de suport, l'opció més viable és contractar una persona que tingui cura dels infants en franges de matins i tardes fora



de l'horari escolar o quan els infants estan malalts. Aquesta persona, que pot ser proposada per la dona acollida, ha de poder entrar al pis on viu la unitat familiar per a fer-se càrrec dels infants i que la dona pugui marxar a treballar, evitant d'aquesta manera que els infants hagin de sortir de casa molt aviat al matí o hagin de tornar a casa al vespre.

La direcció o una altra persona responsable dels pisos d'autonomia valorarà entrevistar a la candidata per valorar la seva idoneïtat, explicar la normativa pisos (confidencialitat, normes de convivència, etc.) i també per concretar els horaris.

Aquesta possibilitat és viable ja que facilita a la dona l'accés a accions formatives professionalitzadores i/o la seva incorporació al mercat de treball, així com també l'organització d'horaris d'ella i els infants, disminueix l'ansietat o angoixa de la dona per treballar i, contribueix a la consolidació d'hàbits i horaris dels infants.

Les pròrrogues del servei han d'estar justificades i pactades amb el SARA, amb objectius clars i concisos per tal que la dona mantingui una postura activa en el seu procés i eviti caure en estats rutinaris i passius.

L'acomiadament amb el grup i equip professional és un moment especial per a la dona i/o els seus fills/es. Si la dona ho vol es realitza una festa de comiat al pis on es convida a les dones que hi viuen, a l'equip educatiu i a altres dones que han estat al pis i mantenen una relació d'amistat amb la dona que marxa.

En cas d'incompliment greu de la normativa, la decisió de sortida s'haurà de prendre de comú acord amb el SARA.

Sigui quin sigui el motiu de la sortida del pis d'autonomia se li oferirà la possibilitat d'emplenar un full de valoració de la seva estada i del servei rebut per part del servei que podrà emplenar voluntàriament i que serà anònim. Les valoracions i les propostes de millora en relació a aquestes valoracions s'inclouran a la memòria anual del servei.

Una vegada s'acordi la sortida de la dona i/o unitat familiar del recurs d'acollida, caldrà que el recurs d'acollida envii l'informe de sortida al SARA en un termini màxim d'una setmana des de la data en que s'acorda la sortida.

4.2.8 Formació contínua

L'adjudicatària proporcionarà al personal destinat a la prestació del servei objecte del contracte **30 hores anuals de formació contínua que contemplades a l'article 37 del Conveni Col·lectiu de treball d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres situacions de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm 79002575012007).**

De la formació proporcionada al personal tècnic caldrà que, com a mínim, 15 hores hagin abordat temes relacionats amb alguna o varies de les següents temàtiques:

- Violències masclistes i drogodependències.
- Violències masclistes i Salut mental.
- Intervenció amb infants i adolescents, i amb les seves mares, que han viscut situacions de violència masclista.



- Intervenció amb persones LGTBIQIA+ que, per aquest motiu, viuen violència masclista.
- Intervenció amb persones amb discapacitat que viuen violència masclista.
- El procés de recuperació de les dones que viuen violència masclista de parella: model de fases i instrumentació.

En la memòria anual del servei s'especificarà per a cada membre del personal la formació realitzada especificant temàtica i duració. També caldrà annexar els certificats de les formacions signats per les persones que han rebut la formació.

INTERVENCIÓ ESPECIALITZADA EN SALUT MENTAL

4.3. LOT 3 ACOLLIMENT D' AUTONOMIA EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA I SALUT MENTAL

4.3.1. Definició del servei

Es tracta d'un servei d'acolliment temporal d'autonomia per a persones que han patit situacions de violència masclista i estan diagnosticades de trastorn mental ubicat en pisos de continuació del procés iniciat als serveis d'acolliment amb l'objectiu de continuar el pla de treball amb la dona i els seus fills i filles, i altres persones dependents de la unitat familiar, i facilitar la plena integració socio-laboral, mitjançant un suport personal, psicològic, mèdic, social, jurídic i de lleure, dut a terme per professionals especialitzats/des.

El servei ofereix a la dona i als seus fills o filles, si en té, i/o membres de la unitat familiar dependents de la dona un espai de protecció, acolliment, convivència, atenció socioeducativa, acompanyament i assessorament a diferents nivells. El seguiment en aquests pisos serà de com a mínim 8 hores setmanals per a cada dona o unitat familiar, però donaran servei els 365 dies de l'any (366 els anys de traspàs) i amb disponibilitat de 24h, si fos necessari.

Es tracta d'un servei temporal d'autonomia, per tant, la durada de l'estada és amb caràcter general d'un màxim de sis mesos, prorrogable sis mesos més en aquells casos que el procés social i/o emocional o els propis objectius establerts en el Pla de Treball necessitin per ser assolits d'un temps complementari que s'ajustarà a les necessitats de cada cas.

4.3.2. Professional referent de la persona atesa

- La dona (o persona major d'edat de què es tracti) tindrà un/a professional de referència
- L'infant o adolescent tindrà un o una professional de referència.

El que és important és que per a cada persona de la qual el o la professional és referent s'assumeixi la funció de:

- Vetllar perquè la resta de l'equip compregui les necessitats i característiques de cada persona atesa i el seu posicionament en les dinàmiques familiars, de manera que la/el professional referent del cas per part del recurs d'acollida ho pugui incorporar en les coordinacions amb la o el professional referent del SARA.



- Vetllar perquè la valoració diagnòstica i orientació a donar al cas conjuntament amb el SARA contemplin i responguin, en la mesura del que sigui possible, a les diferents necessitats particulars de cada persona atesa d'aquella unitat familiar.

4.3.3. Objectius del servei en fase d'autonomia

- ✓ Proporciona habitatge individual o compartit amb altres unitats familiars de forma transitòria a les dones que han estat en situació de violència masclista i als seus fills i filles i/o altres membres de la unitat familiar, tenint cobertes les despeses de lloguer i dels subministraments, i disposant del parament de la llar. Proporcionar també detergent per a la rentadora i pel rentavaixelles, en ell cas que n'hi hagi aquest últim.
- ✓ Proporciona suport educatiu:
 - A les dones per tal que puguin viure de manera autònoma i als infants i adolescents en aquells aspectes que calguin.
 - A les dones que són mares per tal que puguin satisfer adequadament les necessitats dels seus fills i filles, i per tal de mantenir unes relacions materno-filials satisfactòries.
 - A les dones i persones acollides que ho requereixin en la gestió de la documentació, en la realització de tràmits administratius o judicials, en l'administració econòmica, en una alimentació equilibrada i, en general, en aquells aspectes de la gestió de la quotidianitat en els quals es detectin mancances.
 - A les dones i a les persones que ho requereixin en la cura de la salut i de la higiene.
 - A les dones i persones acollides que ho requereixin per gestionar els recursos laborals, formatius i de lleure que calguin.
 - Acompanyar a les dones en ell procés de recuperació integral (bio-psicosocial i educatiu) abordant la doble problemàtica, així com prevenir processos de descompensació psicopatològica.
 - Ajudar a que les dones prenguin consciència i identifiquin simptomatologia relacionada amb el seu trastorn mental, per tal de prevenir un deteriorament.
 - Disposar de tots els paraments de la llar i tèxtils en bon estat.
 - A les unitats familiars acollides en la gestió de la convivència tant dins com fora del servei d'acolliment.
 - A les unitats familiars en la creació i consolidació de xarxes socials.
- ✓ Hi haurà un seguiment educatiu setmanal, d'entre dues i tres visites al pis a cada dona o unitat familiar acollida. A més a més hi haurà una assemblea a cada pis, mínim, trimestralment.
- ✓ No es podran establir fiances contractuals per a les estades als pisos d'autonomia.
- ✓ Elaborar propostes que tendeixin a oferir un servei millor i adequat a les necessitats de les persones ateses.
- ✓ Adoptar mesures que facilitin el procés de canvi de la persona atesa: en els aspectes de salut, relacionals, d'habilitats socials i d'integració al servei.



- ✓ En relació a l'habitatge:
 - Acompanyament a la sol·licitud al registre d'habitatge a les Oficines de l'habitatge de Barcelona.
 - Acompanyament en la tramitació de les ajudes PEEU, si és necessari.
 - Acompanyament informació i orientació en totes les gestions relacionades amb habitatge.
 - Acompanyament en la cerca de pis, tant de protecció oficial com de lloguer públic.
 - Acompanyament en la cerca d'habitació i/o pis de lloguer del mercat privat.
 - Totes aquestes funcions han d'estar coordinades i consensuades amb la professional referent del SARA.
- ✓ En relació a la inserció laboral:
 - Una vegada estan en recerca activa de feina, donar suport amb adaptar i actualitzar el currículum vitae.
 - Acompanyar a la persona acollida a donar-se d'alta a borses de feina.
 - Fer seguiment sobre la cerca de feina i sobre la formació que està fent la persona acollida.
 - Recerca de formacions ajustades al perfil professional i interès de la persona acollida.
 - Donar suport en la recerca de recursos de conciliació familiar per a facilitar la inserció laboral i formativa de la persona acollida.
 - Totes aquestes funcions han d'estar coordinades i consensuades amb el perfil d'inserció laboral de SARA.
- ✓ El recurs d'acollida ha d'oferir informació, assessorar i donar suport a la tramitació dels ajuts públics als que pugui accedir: Renda Garantida de Ciutadania, Ingress Mínim Vital, ajuts d'habitatge, beques menjador, ajuts d'infància, etc.

4.3.4. Persones destinatàries

- Dones (cis o trans) majors d'edat, soles o amb fills i filles (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona que han viscut violència masclista i estan diagnosticades amb trastorn mental i han hagut de sortir del seu domicili fugint d'aquesta violència. Generalment han estat prèviament acollits/des en servei d'urgència i mitja estada, i no disposen d'allotjament alternatiu segur, ni de xarxa social o suport familiar per afrontar aquesta situació, ni de recursos suficients per cobrir les seves necessitats bàsiques ni les dels seus fills i filles i/o altres membres de la unitat familiar.
- El Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) és l'únic servei que pot derivar dones soles o amb fills i filles (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona.

4.3.5. Criteris d'acolliment als pisos d'autonomia i salut mental



- Nivell mig o alt de comprensió de la llengua (català o castellà), que no calgui servei de traducció. Que entengui i parli a ni vell de conversa.
- No cal que estigui treballant però sí haver iniciat el procés d'inserció laboral.
- Disposar d'uns ingressos mínims.
- Tenir documentació i, en cas de no tenir-ne, haver iniciat els tràmits pertinents per a poder-la tramitar.
- Necessitar suport puntual per determinades gestions de la vida quotidiana.
- Necessitat suport puntual en la gestió i la planificació de l'economia.
- La situació de salut mental cal que estigui compensada.
- En cas de consum, ha d'estar en tractament per part dels serveis de salut o estar en vies de vinculació al dispositiu de salut.
- Trobar-se en les darreres fases dels procés de Violència Masclista (VI i VII).
- Que manifesti lliurement la voluntat d'ingressar al servei d'acollida amb coneixement i acceptació de les normes de funcionament.

4.3.6. Accés al servei

Cada cop que es modifiqui l'estat d'una habitació (lliure, ocupada o fora de servei) la licitadora que gestiona el recurs residencial per a l'acolliment d'autonomia ha d'informar al SARA per tal que pugui disposar de manera actualitzada d'aquesta informació.

En cas que el SARA acordi la necessitat de derivar al servei d'acolliment d'autonomia, haurà de contactar amb la responsable del recurs residencial en funció del sistema establert en l'acord marc, per confirmar la disponibilitat de plaça. El/la professional referent de SARA (TS o PS) enviarà tot seguit per correu electrònic l'Informe de demanda d'acolliment amb la informació disponible en aquells moments. Aquest Informe té la doble finalitat de traspàs d'informació i de formalització de la petició d'acolliment. Si no fos possible enviar d'immediat l'Informe, es farà en un termini màxim de 24 hores. Amb l'Informe de demanda de petició d'acolliment, la professional referent de SARA (TS o PS) annexarà *l'Informe de cas de l'aplicatiu*, per tal d'assegurar-ne el registre a l'aplicació informàtica interna de l'Institut Municipal de Serveis Socials.

La direcció del centre signarà amb la dona l'acord d'estada i l'informarà de la normativa, fent arribar còpia al referent del SARA que l'introduirà a l'aplicatiu informàtic.

Factor d'exclusió

No es podrà derivar al servei d'acolliment d'urgència quan coincideixi la zona de risc per a la persona a acollir amb la d'ubicació del centre.

4.3.7. Procediment a seguir per accedir al servei d'acolliment d'autonomia

El procediment a seguir és el següent:

1. Cada cop que es modifiqui l'estat d'una habitació (lliure, reservada, ocupada o fora de servei) el servei ha d'informar al SARA per tal que pugui disposar de manera actualitzada aquesta informació.



2. En cas de disponibilitat de places:

- a) El/la professional referent de SARA (TS o PS) del SARA trucarà per proporcionar una primera informació sobre els aspectes més rellevants de la situació i s'acordaran els detalls operatius de l'ingrés que s'efectuarà d'immediat.

En aquest primer contacte també s'informarà al servei d'acolliment d'urgència sobre si:

- La dona ha posat o no denúncia per violència masclista.
 - Si la dona ha enviat o no un burofax al pare dels infants i/o adolescents explicant que estan amb ella en un centre d'acolliment.
 - Si s'hi ha proporcionat alguna informació als infants o adolescents sobre on van i per què i, en cas afirmatiu, quina ha estat la seva reacció i posicionament.
 - I si se sap que algun membre de la unitat familiar està prenent alguna medicació.
- b) El/la professional referent de SARA (TS o PS) enviarà tot seguit per correu electrònic l'Informe de demanda d'acolliment amb la informació disponible en aquells moments. Aquest Informe té la doble finalitat de traspàs d'informació i de formalització de la petició d'acolliment. Si no fos possible enviar d'immediat l'Informe, es farà en un termini màxim de 24 hores.

La direcció del pis d'autonomia valorarà la informació rebuda i acordarà amb la direcció del SARA dia i hora per mantenir una entrevista amb la dona. El termini entre la recepció de l'informe i la realització de l'entrevista no pot sobrepassar els 7 dies naturals. L'entrevista s'efectuarà al SARA i podrà ser realitzada per la mateixa director/a del pis d'autonomia o pel /per la professional en qui delegui.

Un cop realitzada l'entrevista, la directora del pis (o professional en qui delegui), si la dona accepta les condicions d'aquest acolliment, es procedirà a signar l'acord d'estada, la normativa del centre i a concretar la data i procediment d'ingrés. El termini entre la realització de l'entrevista i la data d'ingrés no pot sobrepassar els 7 dies naturals.

4.3.8. Sortida del servei

Aquesta etapa implica la desvinculació progressiva de la dona respecte al recurs per incorporar-se a un nou context més autònom, tenint en compte que es poden assumir diferents nivells de millora. Sempre que sigui possible s'ha de programar amb temps i és important ubicar el procés de sortida des de l'inici de la intervenció. L'acompanyament en aquests moments va orientat a que la dona faci balanç, valori amb confiança amb sí mateixa el seu projecte de vida i superi les pors al canvi.

Per a la dona habitualment alguns recursos que es necessitaran són molt limitats: habitatge, suport extern, feina, ingressos econòmics, però s'ha d'evitar que els processos de sortida s'alenteixin i que les dones s'institucionalitzin. Per altra banda, la dona torna a viure sentiments d'incertesa i por respecte al seu futur. Hi ha una barreja de sentiments, un desig de viure sola i ser autònoma i, per altra banda, apareix la



inseguretat per la sensació d'abandonament del servei d'acolliment com un entorn de seguretat i protecció.

En aquest moment, la inserció laboral esdevé un element clau per a poder adquirir aquesta autonomia i independència econòmica, poder fer un pla d'estalvi i poder realitzar una sortida dels pisos d'autonomia planificada i òptima per a la unitat familiar.

En aquest sentit, promoure i facilitar la incorporació en el mercat laboral a la dona és fonamental. Un dels elements que esdevé central és la conciliació familiar i laboral, i la cura dels infants quan les dones han d'anar a treballar. Tenint present que la majoria d'aquestes dones no tenen una xarxa social-familiar de suport, l'opció més viable és contractar una persona que tingui cura dels infants en franges de matins i tardes fora de l'horari escolar o quan els infants estan malalts. Aquesta persona, que pot ser proposada per la dona acollida, ha de poder entrar al pis on viu la unitat familiar per a fer-se càrrec dels infants i que la dona pugui marxar a treballar, evitant d'aquesta manera que els infants hagin de sortir de casa molt aviat al matí o hagin de tornar a casa al vespre.

La direcció o una altra persona responsable dels pisos d'autonomia valorarà entrevistar a la candidata per valorar la seva idoneïtat, explicar la normativa pisos (confidencialitat, normes de convivència, etc.) i també per concretar els horaris.

Aquesta possibilitat és viable ja que facilita a la dona l'accés a accions formatives professionalitzadores i/o la seva incorporació al mercat de treball, així com també l'organització d'horaris d'ella i els infants, disminueix l'ansietat o angoixa de la dona per treballar i, contribueix a la consolidació d'hàbits i horaris dels infants.

Les pròrrogues del servei han d'estar justificades i pactades amb el SARA, amb objectius clars i concisos per tal que la dona mantingui una postura activa en el seu procés i eviti caure en estats rutinaris i passius.

Per als fills i filles, la sortida és un moment que s'ha de preparar amb molta cura, ja que pot despertar pors i suposa un altre canvi. Serà important poder explicar-li a l'infant o adolescent amb temps i animar-lo o animar-la a veure les millores que suposa aquest canvi. En la mesura del possible s'ha d'intentar mantenir al màxim les activitats i vincles que ja s'havien iniciat: escola, centres de dia, ludoteques, etc.

L'acomiadament amb el grup i equip professional és un moment especial per a la dona i/o els seus fills/es. Si la dona ho vol es realitza una festa de comiat al pis on es convida a les dones que hi viuen, a l'equip educatiu i a altres dones que han estat al pis i mantenen una relació d'amistat amb la dona que marxa.

En cas d'incompliment greu de la normativa, la decisió de sortida s'haurà de prendre de comú acord amb el SARA.

Sigui quin sigui el motiu de la sortida del pis d'autonomia se li oferirà la possibilitat d'emplenar un full de valoració de la seva estada i del servei rebut per part del servei que podrà emplenar voluntàriament i que serà anònim. Les valoracions i les propostes de millora en relació a aquestes valoracions s'inclouran a la memòria anual del servei.



Una vegada s'acordi la sortida de la dona i/o unitat familiar del recurs d'acollida, caldrà que el recurs d'acollida enviï l'informe de sortida al SARA en un termini màxim de 7 dies naturals des de la data en que s'acorda la sortida.

4.3.9. Formació contínua

L'adjudicatària proporcionarà al personal destinat a la prestació del servei objecte del contracte **30 hores anuals de formació contínua** que contemplades a l'article 37 del Conveni Col·lectiu de treball d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres situacions de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni número 79002575012007).

De la formació proporcionada al personal tècnic caldrà que, com a mínim, 15 hores hagin abordat temes relacionats amb alguna o varies de les següents temàtiques:

- Violències masclistes i drogodependències.
- Violències masclistes i Salut mental.
- Intervenció amb infants i adolescents, i amb les seves mares, que han viscut situacions de violència masclista.
- Intervenció amb persones LGTBIQIA+ que, per aquest motiu, viuen violència masclista.
- Intervenció amb persones amb discapacitat que viuen violència masclista.
- El procés de recuperació de les dones que viuen violència masclista de parella: model de fases i instrumentació.

En la memòria anual del servei s'especificarà per a cada membre del personal la formació realitzada especificant temàtica i duració. També caldrà annexar els certificats de les formacions signats per les persones que han rebut la formació.

CARACTERÍSTIQUES COMUNES A TOTS ELS LOTS

DURANT L'ACOLLIMENT ALS SERVEIS D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIES, MITJA ESTADA I AUTONOMIA EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA, LES OPCIONS QUE ES VALORARAN CONJUNTAMENT AMB EL SERVEI REFERENT SARA SERAN:

- Retorn al país d'origen. Durant l'estada es valorarà i tramitarà, quan sigui necessari i en condicions de seguretat, el retorn voluntari de la dona o la unitat familiar al seu país d'origen.
- Trasllat a un altre territori de la comunitat autònoma o de l'Estat Espanyol (o territori europeu), per garantir la seguretat i facilitar els vincles amb persones del seu entorn que en garanteixin la protecció.
- Passar a ser acollida a recurs de la següent fase, per seguir amb el procés de recuperació o fer una sortida autònoma.
- Passar a ser acollida a un recurs de la mateixa fase per motius de seguretat i protecció.
- Abandonament del recurs per establir-se de manera autònoma. En aquest cas s'ha d'oferir un seguiment ambulatori de la situació a través del servei SARA.
- Sortida del recurs per incompliment de la normativa. S'ha d'oferir l'opció de mantenir un seguiment ambulatori a través del SARA.



- Derivació a un altre recurs d'acollida per altres perfils específics (salut mental, toxicomanies, SIS, etc.). S'ha d'oferir l'opció de mantenir un seguiment ambulatori a través del SARA.

SERVEI DE SUPORT COMPLEMENTARI SOCIOEDUCATIU TEMPORAL

Es tracta d'un servei d'acompanyament i/o suport socioeducatiu temporal diürn per a les persones acollides al Dispositiu Municipal per a violències masclistes.

Degut a una situació de vulnerabilitat (tema judicial, mèdic, psiquiàtric...) en un moment puntual en la que es troben aquestes persones i els seus fills i filles és necessari assegurar una intervenció a través d'acompanyaments i canguratges per professionals especialitzats.

Es tracta d'un servei complementari al suport que ofereix l'equip de professionals dels serveis residencials i el servei ambulatori SARA.

OBJECTIUS DEL SERVEI

- Atendre a la persona o unitat familiar donant respostes específiques a la situació concreta per la qual es sol·licita el suport socioeducatiu.
- Acompanyaments escolars o a d'altres serveis als fills i filles de les persones acollides al Dispositiu en situacions d'urgències mèdiques greus i considerades de llarga durada (tractaments de llarga durada, operacions quirúrgiques...) és a dir, en ingressos hospitalaris de més de 72 hores.
- Canguratges a fills/es de les dones acollides al Dispositiu d'Acollida per violència masclista i que per alguna situació sobrevinguda necessiten temporalment unes hores de suport al dia.
- Suport socioeducatiu diürn i temporal a dones i llurs fills filles, en casos de necessitar ajudar en la relació materno-filial. Es tracta d'una atenció personalitzada que es durà a terme dins el mateix recurs d'acollida.

ARTICULACIÓ AMB EL SARA

El SARA sempre serà el servei derivant i referent del cas durant tot el procés que duri l'acolliment. Per part de l'adjudicatària caldrà un seguiment setmanal dels serveis realitzats amb les persones ateses i hauran de fer una devolutiva amb una freqüència mínima setmanal a la professional referent del cas del SARA, per tant caldrà establir un enllaç de la persona que realitza el suport amb la professional referent del cas.

El servei de suport socioeducatiu caldrà sol·licitar-lo amb la màxima antelació possible i, en casos d'urgència, en un termini màxim de 48 hores. La validació per activar el servei correspondrà a la Direcció/Coordinació del servei del SARA, que ha de garantir la distribució de recursos durant tot el període de vigència del contracte.

S'estableixen tres mòduls de servei de suport en funció del temps efectiu d'intervenció: fins a 60 minuts, fins a 90 minuts i fins a 120 minuts. Es passarà al mòdul immediatament superior a partir del desè minut addicional. S'hauran de tenir en compte aquests mòduls i que inclouen per a cadascun d'ells el desplaçament i la



coordinació amb els professionals, així com els corresponents als mitjans materials i tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei.

El/la professional sol·licitant del servei, haurà de signar el full de realització del servei i en la factura s'inclourà una relació annexa de les intervencions realitzades durant el període facturat i la durada d'aquestes.

CLÀUSULA 5: ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

5.1. Documentació

El servei d'acolliment ha de disposar i complimentar, entre d'altres, els següents documents:

1. Llibre de Registre de les persones usuàries.
2. Expedient per a cada unitat familiar, que recollirà:
 - ✓ Informe de demanda d'acolliment elaborat pel SARA.
 - ✓ Full de consentiment informat en compliment del que estableix la LOPDGDD.
 - ✓ RVD-BCN (Protocol de valoració del risc de violència contra la dona per part de la seva parella o ex-parella)
 - ✓ Documentació administrativa, judicial, mèdica i/o altres de la dona i de cada infant o adolescent.
 - ✓ Contracte d'estada signada per la persona referent acollida i d'aquelles persones membres de la unitat familiar que es consideri pertinent.
 - ✓ Normativa de funcionament del centre signat per la persona referent acollida i d'aquelles persones membres de la unitat familiar que es consideri pertinent.
 - ✓ Plans de treball individual / Contractes de compromisos establerts en el context del treball de cas i l'atenció personalitzada a les persones acollides.
 - ✓ Còpia de les prestacions satisfetes per fer front a necessitats d'urgència de les persones acollides, Informe de sortida.
 - ✓ Signatura de l'inventari del pis en els lots 2 i 3 d'autonomia.
3. Protocol d'Acollida.
4. Normativa de funcionament (Reglament Intern).
5. Registre mensual d'altres i baixes.
6. Registre d'incidències.
7. Projecte de cada activitat estable.
8. Fulls de reclamacions.
9. Fulls de valoració del servei (amb un model adaptat per a infants de curta edat)
10. Bústia de queixes i de suggeriments.
11. Llibre d'actes de reunions.
12. Programa d'activitats.
13. Instruccions en casos d'emergència.



5.2. Pla funcional

El **Pla Funcional** del centre ha de definir el funcionament, almenys, de les següents àrees:

- ✓ Sistema de registre d'entrades i sortides.
- ✓ Arxiu unificat dels documents.
- ✓ Organització Funcional:
 - Organització del personal:
 - Horaris i torns laborals, professionals referents de les persones ateses que es coordinaran amb els/les professionals del SARA; reunions de coordinació interna; definició de responsabilitats comunes i específiques en funció del rol professional i d'altres factors a considerar; criteris d'acolliment i d'immersió a l'equip del nou personal.
 - Els i les professionals hauran de signar un compromís de confidencialitat respecte la informació relativa a les persones acollides i la ubicació del centre.
 - No estarà permès a cap recurs d'acollida que es facin fotografies de l'espai interior ni exterior de l'equipament, tampoc pujar cap fotografia a les xarxes socials on apareguin referències de l'equipament o d'altres persones acollides.
 - Atenció professional a les dones, als infants i adolescents, i/o d'altres persones de la unitat familiar. S'haurà de disposar de:
 - Un protocol d'acollida a la dona i els infants o adolescents, i/o d'altres persones de la unitat familiar.
 - Un protocol de sortida del servei que ha d'incloure: una entrevista conjunta dels/de les professionals referents del SARA i del servei d'acolliment amb la dona per analitzar les alternatives possibles de futur immediat un cop feta l'exploració i valoració inicials; la sortida del recurs en funció de si és pactada entre professionals i la dona, per decisió unilateral d'ella/ell, o si es tracta d'una sortida per incompliment greu de la normativa de funcionament i de convivència (reglament).
 - Organització logística del servei d'urgència i mitja estada:
 - Menjador: torns per a cada àpat (esmorzar, dinar, berenar i sopar) i criteris d'assignació de torns a les unitats familiars (dona sola o amb fills/filles). Cal tenir en compte que cada unitat familiar té dret a no compartir taula amb altres persones.
 - Neteja de les habitacions i banys: mentre les persones hi són acollides i quan marxen abans que l'habitació sigui ocupada per una altra persona/es.
 - Neteja dels espais comuns i cuina: definint quina és la responsabilitat de les dones, de la persona encarregada de la neteja, i dels i de les professionals quan aquesta no hi sigui.
 - Bugaderia i planxa: organització d'horaris i criteris utilització de les rentadores i assecadores del centre i del subministrament del



material de neteja de la roba personal de les persones acollides; utilització del servei intern o extern de bugaderia per la roba del recurs d'acolliment (llençols, tovalloles, estovalles, cortines).

- Espais d'accés exclusiu del personal del centre: rober; magatzem de les pertinences personals de les persones ateses (maletes, etc.); magatzem de material de neteja; magatzem d'aliments; magatzem de lliteres i matalassos desmuntables i d'estoc d'articles de parament i aixovar del centre.

Totes les direccions i coordinacions dels recursos d'acollida que s'homologuin han de disposar d'un telèfon mòbil directe que hauran de facilitar al SARA.

CLÀUSULA 6.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ

L'adjudicatària presentarà, en la forma que l'IMSS determini, informes periòdics d'indicadors de l'activitat. Per tal de reportar aquesta informació a l'IMSS, l'adjudicatària recollirà la informació per garantir el seguiment de la prestació del servei i, anualment, presentarà una memòria-avaluació del desenvolupament global del seu treball i dels resultats qualitius i quantitius del servei prestat. L'esmentada memòria es lliurarà abans del mes de març posterior a la finalització de cada any.

El sistema de recollida d'indicadors d'activitat i d'avaluació s'adaptaran, tant pel contingut com per la periodicitat, als que l'IMSS estableixi amb caràcter mensual.

L'adjudicatària presentarà, mensualment, les estades de les persones acollides a cada un dels recursos d'acollida. En aquest document en format Excel, ha de constar-hi, noms i cognoms de cada dona i els seus fills/es si en té, el número de cas SARA (número d'expedient) i el període d'estada al recurs d'acollida.

A banda, en el lot 1 d'urgències i mitja estada, cal que s'especifiqui de manera diferenciada el període d'urgències i el període de mitja estada.

L'adjudicatària haurà d'aportar tota la informació i documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i avaluació d'aquest servei a l'IMSS en el calendari que aquest determini.

L'adjudicatària haurà de garantir la coordinació amb les persones responsables municipals que estipuli l'IMSS.

L'adjudicatària haurà d'avaluar el grau de satisfacció i la valoració respecte l'atenció rebuda en el recurs d'acollida per part de les dones, fills i filles si en té, i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona. Recollirà les dades respecte:

- Grau de satisfacció expressat per les persones acollides (majors i menors d'edat) per l'atenció rebuda: Diferenciar entre el grau de satisfacció expressat per les persones majors d'edat, pels infants i adolescents.
- Reclamacions i suggeriments: Número i descripció.
- Buidatge i sistematització del formulari de valoració del servei que s'ha d'emplenar a la sortida (adjuntant còpia dels fulls), tot diferenciant entre les persones majors d'edat, els infants (0 a 11 anys) i els adolescents (12 a 17 anys).



Les enquestes de satisfacció es passaran des del recurs d'acollida als 3 mesos des de l'ingrés de la unitat familiar al recurs i quan la unitat familiar fa sortida.

El buidatge de les enquestes de satisfacció es realitzarà dues vegades a l'any, i s'entregaran els resultats a la persona referent del contracte de l'IMSS.

CLÀUSULA 7.- RESPONSABILITAT

El/la contractista assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el servei d'acolliment d'urgència, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals de les usuàries, i hauran de procedir, quan s'escaigui, a la corresponent indemnització.

El/la contractista garantirà la defensa jurídica dels/les treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

1. Designar a una persona responsable amb disponibilitat 24 hores per tal d'articular un acolliment d'emergència quan sigui necessari i activar el personal que garantirà la presència 24 hores del recurs d'acollida.
2. L'adjudicatària, atès que es tracta de prestar un servei d'atenció específica en VM, haurà de vetllar per la permanència de l'expertesa en el recurs posant els recursos que calgui per tal d'aconseguir l'objectiu de qualitat de la prestació.
3. L'adjudicatària ha de complir en tots els contractes, com a mínim, les condicions establertes en el Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc aplicant l'estipulat pel "Cicle continuat" en tant es tracta d'un centre d'acolliment que funciona les 24 hores tots els dies l'any.

CLÀUSULA 8.- PROPIETAT DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ I DE LA BASE DE DADES

La informació relativa als casos atesos pel servei, així com el suport informàtic utilitzat per al seu registre seran propietat de l'IMSS.

La Base de Dades, així com tota la informació continguda, emmagatzemada i/o registrada en l'exercici de la prestació del servei municipal (expedients, diaris de registre d'incidències, coordinacions amb altres serveis, etc.) són propietat de l'IMSS. El mateix s'aplicarà a tota la informació disponible en suport paper.

El Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista és la instància municipal que té la competència per decidir l'explotació i ús d'aquesta informació d'acord sempre amb allò que determini la normativa legal vigent.

CLÀUSULA 9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària es compromet a portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència, organitzarà el servei amb estricta subjecció a les característiques



establertes al contracte i, dins dels terminis assenyalats, assumint formalment, entre altres, les funcions següents:

a) respecte a la gestió del servei:

1. Els recursos d'acollida i/o els habitatges hauran d'estar desocupats i disponibles en data 1 de gener de 2025. En el cas dels recursos amb dones o unitats familiars que ja estan ocupant plaça/ces, prèviament a data 1 de gener de 2025, aquestes seguiran acollides en el mateix recurs fins a la seva sortida.
2. Tenir cura del bon ordre del servei, amb capacitat per dictar les oportunes instruccions a aquest efecte, sense perjudici de les facultats que la normativa vigent atorga a l'Administració contractant. Haurà d'informar sobre les incidències que puguin afectar el desenvolupament de les activitats. L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altra acció o ommissió que vagi en detriment de les obligacions específiques del present acord, podrà donar lloc a la resolució del contracte.
3. Prestar els serveis propis del centre, de conformitat amb les condicions funcionals i materials que s'estableixen en les disposicions reguladores de l'ordenació general dels serveis socials, pel que fa a establiments i règim de funcionament dels serveis, de la Generalitat de Catalunya i la legislació específica del sector.
4. Aportar tota la infraestructura i manteniment de les instal·lacions.
5. L'adjudicatària es compromet al compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral i de Seguretat Social que siguin d'aplicació.
6. Dotar el servei del material de cuina, menjador i oficina necessari per al desenvolupament del servei.
7. Justificar la prestació dels serveis contractats, amb la periodicitat i mitjançant la formalització i presentació dels documents que determini el Departament d'atenció i acollida per violència masclista de l'IMSS i facilitar tota la informació que se li sol·liciti en relació a aquesta contractació, per tal de garantir el seguiment i avaluació d'aquest servei.
8. L'adjudicatària es compromet a enviar trimestralment a la persona que designi l'IMSS, un llistat amb totes les visites realitzades als pisos d'autonomia (Lots 2 i 3), amb signatura de la professional i de la persona usuària atesa. Si la visita no s'ha pogut realitzar per motius aliens a la licitadora caldrà justificar.
9. Mantenir les reunions de coordinació amb els/les responsables municipals, que s'estipulin pel Dept. d'atenció i acollida per violència masclista de l'IMSS.
10. Desplegar programes, recursos i activitats socioeducatives per a la millora de l'autonomia de les persones ateses al servei.
11. Garantir la qualitat de l'alimentació subministrada i l'acompliment de tota la normativa vigent respecte l'ús i manipulació dels aliments.
12. Garantir un correcte funcionament del servei de cuina afavorint l'adquisició d'hàbits saludables i normalitzats.
13. Justificar de manera formal i material davant el Departament d'atenció i acollida per violència masclista, les obligacions del contractista del PCAP i del present Plec.



14. Notificar a la persona responsable del contracte, quan s'activa el control de plagues i presentar l'informe detallat de les actuacions realitzades per l'empresa de control de plagues dins el centre.
15. Proporcionar als treballadors/es i residents els equips protecció individuals sanitària (EPIS) necessaris, segons la normativa sanitària del moment.
16. Designar una persona que assumeixi la supervisió tècnica per part de l'adjudicatària respecte de la gestió del servei d'acolliment d'urgència i de mitja estada, i del servei d'autonomia de la implementació dels requeriments establerts en aquest Plec. Una persona que tingui el coneixement mínim necessari del funcionament, del context i de la realitat quotidiana del servei que li permeti detectar punts febles i que tingui la capacitat per adoptar les mesures correctores que calguin, així com per identificar, visibilitzar i enfortir els punts forts de la gestió i funcionament del servei d'acolliment d'urgència. Aquesta persona actuarà com a representant de l'adjudicatària en la seva interlocució amb el Departament d'atenció i acollida per violència masclista.
17. L'adjudicatària, atès que es tracta de prestar un servei d'atenció específica en violència masclista, haurà de vetllar per la permanència de l'expertesa en el servei posant els recursos que calgui per tal d'aconseguir l'objectiu de qualitat de la prestació.
18. Assegurar el compliment de totes les funcions, objectius, criteris tècnics, criteris de qualitat i procediments detallats en aquest Plec i els Annexos corresponents.
19. L'adjudicatària aportarà tot el personal per a l'acompliment del present contracte, de forma que quedin assegurades en tot moment la gestió i funcionament del servei tots els dies de vigència del present contracte.
20. A l'inici de la prestació l'adjudicatària notificarà les persones concretes que executaran els serveis i acreditarà la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social. Cada tres mesos, l'adjudicatària facilitarà còpies de la RLC i RNT acreditant el seu pagament i assenyalant a les mateixes el personal que correspongui a la prestació dels serveis contractats.
21. L'adjudicatària ha de complir en tots els contractes, com a mínim, les condicions establertes al Conveni Col·lectiu de treball d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres situacions de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm 79002575012007) aplicant l'estipulat pel "Cicle continuat" per al perfil d'educació social del lot 1, en tant que es tracta d'un servei residencial que funciona les 24 hores tots els dies l'any i cicle general per a la resta de perfils professionals del lot 1 i per als lots 2 i 3.
22. L'adjudicatària garantirà la qualificació tècnica de les persones professionals. És condició especial d'execució que la licitadora estableixi mesures que afavoreixin la conciliació de la vida personal i laboral de les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte. Aquestes s'hauran de detallar i estaran en funció de les necessitats d'execució del servei.
23. Proporcionar informació sobre el nivell d'ocupació d'habitacions i places al SARA. Es facilitarà aquesta informació de manera periòdica setmanal i mensual.



24. Garantir el normal funcionament i la prestació del servei amb continuïtat i en les condicions pactades en el present plec. Es garantirà des del primer dia la suplència del personal absent per motius de vacances, permisos i baixes previstes (intervencions quirúrgiques planificades i similars). Quan l'absència sigui per causes imprevistes es garantirà la suplència en un màxim de 24 hores quan es tracti del perfil d'educació social, psicologia i treballador/a familiar.
25. Proporcionar als infants i adolescents un espai d'educació i de formació en el lleure que ajudi a mantenir, en allò que sigui possible, els hàbits escolars i activitats lúdiques i creatives diàriament. Sempre que els infants i adolescents acollits tinguin requeriments curriculars que assolir caldrà assegurar la coordinació estreta amb el centre educatiu per tal de garantir el seguiment ordinari de l'aprenentatge d'acord a l'establert a la Clàusula 4, apartat 4.1.4 d'aquest Plec, tot facilitant que cada infant o adolescent acollit pugui respondre adequadament als treballs, proves de rendiment, o qualsevol altre requeriment curricular que el centre educatiu li demani.
26. Elaborar i custodiar la documentació pròpia del centre assegurant la protecció i confidencialitat de les dades i informació relativa a les persones ateses.
27. L'adjudicatària haurà d'acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import suficient per cobrir els riscos generats per l'activitat, que haurà de presentar al Registre General de l'IMSS abans de formalitzar o el dia de la signatura de la formalització.
28. Disposar d'un tauler d'anuncis, en lloc visible, en el qual, com a mínim s'exposi:
 - Autorització de l'establiment o servei.
 - Normativa de funcionament intern (Reglament de règim interior).
 - Avís sobre la disponibilitat de fulls de queixa i de suggeriments.
 - Programa d'activitats.
 - Instruccions per a situacions d'emergència.
29. Disposar d'una bústia de queixes i suggeriments i un protocol que defineixi el procediment d'anàlisi i resposta d'acord als criteris fixats pel Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista de l'Institut Municipal de serveis socials.
30. Incorporar les indicacions i directrius del Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista de l'IMSS tant les que es comuniquin a l'inici del contracte com al llarg de la seva execució i pròrroga si fos el cas.
31. Lliurar una memòria anual durant el mes de febrer de l'any següent a la Tècnica/ques del Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista de l'IMSS.
32. Sol·licitar totes les autoritzacions pertinents per a l'exercici de les activitats pròpies de la gestió a realitzar.
33. Comunicar per escrit al Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista de l'IMSS qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament del servei.
34. Mantenir la confidencialitat sobre l'adreça del servei tant per l'adjudicatària com per les subcontractistes.

b) Respecte a la infraestructura:



1. L'adjudicatària assumirà les despeses de la neteja dels centres, la qual es realitzarà amb personal propi o mitjançant una empresa subcontractada.
2. L'adjudicatària assumirà la despesa de la neteja de l'habitació (en el cas dels lots 2 i 3), després de la sortida d'una unitat familiar i prèvia a l'entrada de la propera unitat familiar.
3. L'adjudicatària assumirà les despeses de bugaderia pel que fa a la roba del centre. La neteja de la roba personal de cada unitat familiar serà responsabilitat de les persones acollides i s'efectuarà al propi centre.
4. L'adjudicatària assumirà la despesa de consum elèctric, aigua, de gas i de telefonia mòbil (telèfons i internet wi-fi).
5. L'adjudicatària assumirà el cost i subministrament del material no inventariable (d'oficina, informàtic, etc.) llevat d'aquell que hagi d'identificar la titularitat municipal d'aquest servei.
6. L'adjudicatària assumirà la despesa de pintura de tot el recurs d'acollida, la renovació de matalassos i parament de la llar, tèxtil inclòs (fundes matalassos, llençols, tovalloles, etc.). Cal renovar matalassos, parament i realitzar la pintura del recurs d'acollida a l'inici del contracte. En el cas que s'hagi realitzat en el darrer any, cal presentar factura justificativa i caldrà fer-ho de nou abans que finalitzin els quatre anys del contracte.
Per tant, durant els quatre anys de vigència de l'Acord marc caldrà haver pintat, renovat matalassos i renovat el parament de la llar, el tèxtil inclòs (fundes matalassos, llençols, tovalloles, etc.).
7. L'adjudicatària haurà d'encarregar el Pla d'Evacuació i realitzar simulacres amb les persones acollides, comunicar els temps assolits i generar també els informes corresponents. Tot realitzat per una empresa homologada.
8. És atribució i responsabilitat de l'adjudicatària les revisions periòdiques i les tasques de manteniment de les instal·lacions i els elements constructius, així com tot allò que disposa el Reial Decret 865/2003 de 4 de juliol i la normativa i reglamentació que se'n deriva, a les instal·lacions amb risc de proliferació i dispersió de legionel·losi.
9. És responsabilitat de l'adjudicatària, l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions del lloc de treball.
10. L'adjudicatària, assumirà les despeses de manteniment, el qual es realitzarà amb personal propi o mitjançant una empresa subcontractada, aquesta empresa, serà notificada als serveis tècnics municipals i realitzarà en el moment que legalment correspongui, les revisions i correccions de les anomalies que es detectin de l'Entitat d'Inspecció i Control Col·laboradora de la Generalitat de Catalunya, així com el manteniment de totes les instal·lacions i dels aparells contra incendis.
11. Caldrà reparar i reposar tot l'equipament i material inventariable, i tot el material d'ús quotidià necessari per al manteniment del servei i les que resultin malmeses a causa d'un ús inadequat per part de l'adjudicatària o el seu personal.
12. L'adjudicatària haurà d'assumir els riscos econòmics, i les responsabilitats de danys, perjudicis i accidents que, si s'escau, tinguin lloc en el servei i



equipament, incloent-hi els causats per les persones professionals del servei, personal vinculat a ell, i per les persones acollides durant l'execució del contracte basat d'aquest Acord Marc.

13. No es podran establir fiances/dipòsits per l'entrada als pisos d'autonomia (lots 2 i 3) ja que en el preu plaça ja s'inclou el concepte de manteniment, tant correctiu com preventiu de la llar i instal·lacions.

CLÀUSULA 10. INFRAESTRUCTURES

CONCEPTES A TENIR EN COMPTE EN LA DESCRIPCIÓ I DESENVOLUPAMENT DE LA DEFINICIÓ DELS SERVEIS OBJECTE D'AQUEST CONTRACTE

A efectes d'aquest plec, s'entén per:

❖ **Recurs residencial:**

- ❖ **Continent:** tant l'estructura física d'un habitatge ordinari com altres tipus d'establiment residencials. Els habitatges hauran d'acomplir amb el Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- ❖ **Contingut:** tota la infraestructura necessària per a la correcta prestació del servei, en condicions higièniques d'ús (mobiliari, parament de la llar, estris de cuina, etc.)

❖ **Plaça:**

- ❖ Els habitatges hauran d'acomplir amb el Decret 141/2012, de 30 d'octubre, sobre condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- ❖ La disponibilitat de places es realitzarà en base a l'article 4.1 de l'esmentat Decret 141/2012:

ARTICLE 4:

4.1: "(...) es fixa el nombre màxim d'ocupants per habitatge en funció del nombre d'habitacions i de la superfície d'aquestes, amb aplicació dels paràmetres següents:

- 1 persona per habitació $\geq 5 \text{ m}^2$.
- 2 persones per habitació $\geq 8 \text{ m}^2$.
- 3 persones per habitació $\geq 12 \text{ m}^2$.

- ❖ **Plaça lliure - disponible:** és aquella no ocupada en base als criteris relacionats a l'art. 4.1 del Decret 141/2012 sobre el màxim d'ocupants per habitatge.



- ❖ **Plaça municipal ocupada:** és aquella que s'hagi adjudicat per part del SARA a una persona usuària. S'afegeix la indicació de municipal per diferenciar-la d'aquelles altres places que puguin estar ocupades per persones usuàries derivades per serveis d'altres administracions públiques o altres entitats.

- ❖ **Plaça municipal infraocupada:** és aquella que tot i haver-se adjudicat l'habitació a una dona o unitat familiar, resten places disponibles a l'habitació que no s'ocupen, ja que dues dones o unitats familiars no poden compartir.

EQUIPAMENT HABITATGES

Els recursos d'acolliment hauran de disposar de tota la infraestructura necessària per a la correcta prestació del servei, tals com:

- Mobiliari (taula, cadires, llits, armaris, làmpades...)
- parament de la llar (llençols, mantes, tovalloles),
- estris de cuina (plats, coberts, paelles, draps),
- electrodomèstics bàsics d'ús comunitari (cuina, torradora, nevera, forn, microones i rentadora),
- productes de neteja de l'allotjament (tant rentadora com rentavaixelles, en el cas que n'hi hagi aquest últim).
- sistemes de climatització
- televisió

També és necessari que garanteixi la connexió Wi-Fi, amb la cobertura suficient per donar servei al nombre de places de que disposa l'allotjament.

Pels recursos residencials del Lot 1, cal disposar d'1 ordinador o tauleta d'ús compartit per cada 10 places.

Les característiques mínimes que ha de tenir el dispositiu són les següents:

- Processador tipus Intel core o AMD Ryzen
- Placa base compatible, amb capacitat de gestionar mínim 8 GB de memòria RAM
- Disc Dur 500 GB.
- Pantalla mínima de 12 polzades
- Teclat i ratolí
- Resolució 1920 x 1080 px
- Compatible amb sistemes operatius Windows o Linux

➤ CARACTERÍSTIQUES DE L'EQUIPAMENT ON ES PRESTI EL SERVEI D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA I MITJA ESTADA DEL LOT 1



Per a la correcta prestació del servei cal disposar d'un recurs residencial amb les següents característiques mínimes:

- Ha de complir amb el Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- Ha de complir amb els indicadors de la Comissió Europea del SUMI. Els recursos han d'estar a una distància igual o inferior a 10 minuts caminant fins a una parada de transport públic.
- El recurs d'acollida ha d'estar en els municipis de l'Autoritat Metropolitana del Transport de Barcelona ATM Bcn amb integració tarifària de transport i/o a les corones colindants agafant com a màxim els municipis de la tercera corona.
- Disposar d'una habitació per a cada dona o unitat familiar.
- Disposar de cuina equipada i menjador.
- Disposar de diversos banys, a més de com a mínim un bany adaptat.
- Disposar d'un espai aula o ludoteca infantil pels fills i les filles acollits/des.
- Disposar d'un mínim d'un despatx per a la realització d'entrevistes i per al treball intern de les persones professionals que hi treballin.
- Disposar de connexió Wi-fi o xarxa sense fil per a que les persones acollides en puguin fer ús.
- Disposar de com a mínim, un ordinador o tauleta, per cada 10 persones acollides, connectat a Wi-fi.
- Disposar d'un espai d'emmagatzematge per aquelles pertinences de les dones que no utilitzin diàriament.
- Els matalassos han d'estar en bon estat i amb una vida útil màxima de 5 anys, i recomanable amb fundes antiàcars.
- El parament i el tèxtil de la llar ha d'estar en bon estat durant tota l'estada de les famílies.

➤ **CARACTERÍSTIQUES DELS HABITATGES ON ES PRESTI EL SERVEI D'ACOLLIMENT D' AUTONOMIA DELS LOTS 2 I 3**

Per a la correcta prestació del servei cal disposar d'un recurs residencial amb les següents característiques mínimes:

- Ha de complir amb el Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- Ha de complir amb els indicadors de la Comissió Europea del SUMI. Els recursos han d'estar a una distància igual o inferior a 10 minuts caminant del transport públic.
- L'equipament ha d'estar dins l'Àrea Metropolitana de Barcelona amb integració tarifària de transport i/o a les corones colindants agafant com a màxim municipis de la tercera corona
- Disposar d'una habitació per a cada dona o unitat familiar.
- Disposar d'una cuina equipada amb el mobiliari i electrodomèstics adequats.
- Disposar d'una sala on les persones acollides puguin estar i/o menjador per fer els àpats.



- Disposar de connexió wi-fi o xarxa sense fil per a que les persones acollides en puguin fer ús.
- Assegurar que totes les habitacions disponibles per l'acolliment tenen una superfície igual o superior a 5m².
- Totes les habitacions han de disposar de pany amb clau individual.
- Cal que tots els pisos siguin de propietat o disposin de contracte de lloguer. Caldrà demostrar-ho amb documentació a l'inici del contracte.
- Els matalassos han d'estar en bon estat i amb una vida útil màxima de 5 anys, i recomanable amb fundes antiàcars.
- El parament i el tèxtil de la llar ha d'estar en bon estat durant tota l'estada de les famílies.

CLÀUSULA 11.- DRETS I FUNCIONS DE L'IMSS

L'IMSS es compromet a:

1. Facilitar la informació suficient i necessària per al correcte desenvolupament del treball a realitzar.
2. Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari, dins els marges que estableix el present plec de condicions.
3. Exercir la inspecció i vigilància a través del personal municipal.
4. Garantir el seguiment de forma permanent de la correcta prestació del servei.
5. Sol·licitar a la licitadora la documentació que es determini per tal de poder planificar i respondre de l'activitat i del funcionament del servei.
6. Mantenir la confidencialitat de les dades personals de les persones usuàries i de la ubicació del servei.

CLÀUSULA 12. DIFUSIÓ DEL SERVEI 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'IMSS. 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 persones usuàries, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del contracte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'IMSS.

En tota la documentació constarà obligatòriament, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi IMSS estipulin, aquesta titularitat. Igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatària realitza la gestió tècnica del contracte. S'entén que el mateix plantejament amb respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà, com per exemple, audiovisual.



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

Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa del servei.

CLÀUSULA 13. RECURSOS HUMANS

Tot el personal es regeix pel Conveni de Catalunya Col·lectiu de treball d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres situacions de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm 79002575012007).

S'aplica el "Cicle continuat" pel perfil d'educació social del lot 1, i cicle general per a la resta de perfils professionals del lot 1 i per als lots 2 i 3.

PERFILS PROFESSIONALS QUE HAURAN DE PRESTAR EL SEU SERVEI EN ELS SERVEIS D'ACOLLIMENT EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Per garantir la prestació del servei, tot el personal destinat al servei haurà de:

- ✓ **Tot el personal destinat al servei d'acolliment dels diferents recursos residencials haurà de:**
 - Gaudir a l'inici del servei de la titulació específica necessària per desenvolupar les seves funcions.
 - Acreditar no tenir antecedents penals en relació a abusos sexuals cap infants i adolescents.
 - Tot el personal haurà de disposar de telèfon mòbil.
- ✓ **Tots els i les professionals de perfils d'educació social i la psicologia, hauran de:**
 - Tenir com a mínim 50 hores de formació en violència masclista. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat/empresa formadora, a l'inici del servei.
 - Almenys la meitat de l'equip de professionals de l'educació social i el/la professional de la psicologia han tenir formació específica en la infància i adolescència.

L'adjudicatària aportarà tot el personal per a la realització dels treballs detallats, i serà també de la seva competència la cobertura de personal durant els dies festius i períodes de vacances, i qualsevol altre contingència, de forma que quedin garantides en tot moment la gestió i funcionament del servei tots els dies de vigència del present contracte.

Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per a l'exacte compliment de les condicions de la prestació dels serveis.

Degut a les característiques de l'equipament i a la població que s'atén, és convenient que hi hagi la mínima rotació en plantilla de tots els perfils professionals, inclòs el personal de neteja.

LOT 1: Perfils professionals pel Servei d'acolliment d'urgència i mitja estada:



Per al desenvolupament de les funcions del servei d'acolliment d'urgència i mitja estada, s'haurà de disposar, com a mínim, d'aquests perfils professionals:

- ✓ **Direcció:** Tindrà titulació de Diplomatura de Treball Social, Diplomatura d'Educació Social, Llicenciatura o Grau en Psicologia o Dret. Haurà de tenir una competència demostrada d'un mínim de 3 anys d'experiència en la gestió de serveis, recursos o equipaments de violència masclista.
Una de les persones professionals de les disciplines de l'educació social o la psicologia efectuaran les tasques de suplència del director/a en cas d'absència o vacances.
- ✓ **Educació Social:** Caldrà acreditar la Diplomatura o Grau en Educació Social o titulació anterior en Educació al carrer o equivalent, sempre i quan acrediti l'homologació amb l'esmentada Diplomatura o Grau. Haurà de tenir una competència demostrada d'un mínim d'un any en intervenció específica en situacions de violència masclista sigui en serveis d'atenció ambulatoria o del dispositiu d'acollida.
Almenys un/a educador/a social haurà d'acreditar formació en intervenció amb la petita infància (0 a 3 anys). Aquesta formació podrà ser de Formació Professional Superior (FP2) o equivalent a un Màster o Post-grau, o acreditar un curs de formació específica en petita infància no inferior a 100 hores.
Es garantirà el servei de professionals d'educació social les 24 hores dels set dies de la setmana
- ✓ **Psicologia:** Caldrà acreditar Llicenciatura o Grau en Psicologia. La/es persona/es proposada/es haurà/n de disposar d'un mínim de 1 any d'experiència en l'abordatge de la violència masclista.
- ✓ **Treball familiar:** Caldrà acreditar Cicle formatiu de grau mig definit com a Tècnic/a en atenció socio sanitària (o titulació anterior de Treball Familiar).

Per garantir la prestació del servei, tot el personal destinat al servei haurà de:

- Gaudir a l'inici del servei de la titulació específica necessària per desenvolupar les seves funcions.
- Acreditar no tenir antecedents penals en relació a abusos sexuals cap infants i adolescents amb el certificat negatiu de delictes sexuals.
- Tots els i les professionals de l'equip han de parlar català i castellà. A més, es valorarà el coneixement d'altres llengües com l'anglès, el francès, l'àrab, el xinès, el romanès i l'urdú que facilitin la interlocució directa de les persones usuàries amb el Servei.
- La direcció del recurs haurà de disposar de telèfon mòbil.
- El recurs d'acollida ha de disposar de telèfon fix.

La licitadora aportarà tot el personal per a la realització dels treballs detallats, i serà també de la seva competència, la cobertura de personal durant els dies festius i períodes vacacionals, i qualsevol altre contingència, de forma que quedin garantides en tot moment la gestió i funcionament del servei tots els dies de vigència del present contracte.



Quadre de distribució dels perfils professionals pel lot 1

TORN/PER FIL	DIRECCIÓ DE CENTRE	TÈCNIC SUPERIOR GRADUAT EDUCACIÓ SOCIAL	PERSONAL TÈCNIC TREBALL FAMILIAR	LLICENCIAT PSICOLOGIA	PERSONAL DE SERVEI NETEJA
MATÍ I TARDA	1 direcció (jornada sencera) 38,5h	1 ed. Socials torn de matí (jornada sencera) i 2 ed. Socials torn de tarda	1 treball familiar (30h/setmana de dilluns a divendres)	1 psicòloga persona adulta i infància (jornada sencera de dilluns a divendres) 38,5h	1 persona neteja (de dilluns a divendres 15h, 3h diàries)
NIT		1 ed. social			
CAP DE SETMANA		1 ed. Social	1 treball familiar (16h)		

Entre els diferents torns d'educació social, cal que coincideixin almenys trenta minuts per a poder fer traspàs d'informació.

Nombre total hores anuals de cada perfil professional del lot 1

	Necessitats hores/any efectives del servei	Empleats/des necessàries
Direcció de centre	1.751,32	1,03
Llicenciat Psicologia	1.751,32	1,03
Tècnic graduat superior educació social	11.141,81	6,64
Personal tècnic treball familiar	2.184,89	1,29
Personal de servei de neteja	670,50	0,39
HORES TOTALS ANUALS	17.499,84	10,38

LOT 2 i LOT 3: Perfils professionals pel lot 2 servei d'acolliment d'autonomia

Pel que fa a l'acolliment en fase d'autonomia, pel desenvolupament de les funcions del servei s'haurà de disposar, com a mínim, d'aquests perfils professionals.

Coordinació o Direcció: Tindrà titulació de Diplomatura de Treball Social, Diplomatura d'Educació Social, Llicenciatura o Grau en Psicologia o Dret.

Educació Social: Caldrà acreditar Diplomatura o Grau en Educació Social o titulació anterior en Educació al carrer o equivalent, sempre i quan acrediti l'homologació amb l'esmentada Diplomatura o Grau. Haurà de tenir una competència demostrada d'un



mínim d'un any en intervenció específica en situacions de violència masclista sigui en serveis d'atenció ambulatoria o del dispositiu d'acollida.

La titulació caldrà acreditar-la a l'inici del servei.

Quadre de distribució dels perfils professionals pels lots 2 i 3

TORN/PERFIL PROFESSIONAL	DIRECCIÓ DE CENTRE	DE TÈCNIC SUPERIOR GRADUAT EDUCACIÓ SOCIAL
MATÍ I TARDA	1 direcció	1 Ed. Social
NIT		
CAP DE SETMANA		

Nombre total hores anuals del servei de cada perfil professional del lot 2

	Necessitats totals hores/any efectives del servei	Empleats/des necessàries
Direcció de centre	836	0,49
Tècnic graduat superior educació social	1.526,47	0,90
HORES TOTALS ANUALS	2.362,47	1,39

L'atenció educativa al **lot 2** és d'unes 6 hores setmanals per unitat familiar acollida (el que correspon entre 1 i 2 visites a les setmana).

Nombre total hores anuals del servei de cada perfil professional del lot 3

	Necessitats totals hores/any efectives del servei	Empleats/des necessàries
Direcció de centre	915,88	0,54
Tècnic graduat superior educació social	2.747,65	1,62
HORES TOTALS ANUALS	3.663,53	2,16

L'atenció educativa al **lot 3** és d'unes 8 hores setmanals per unitat familiar acollida (el

	LOT 1	LOT 2	LOT 3
	Hores de servei	Hores de servei	Hores de servei
Direcció del Servei	1751,32	836,00	915,88
Llicenciat/da (en psicologia)	1.751,32		
Tècnic Superior Graduat (actual diplomad): Educador/a Social	11.141,81	1.526,47	2.747,65
Personal Tècnic (cicle formatiu grau mig). Personal Qualificat. Treballador/a Familiar	2.184,89		
Personal de servei de neteja	670,50		
Total	17499,84	2362,47	3663,53



que correspon entre 2 i 3 visites a les setmana).

PERFILS PROFESSIONALS PER AL SERVEI COMPLEMENTARI DE SUPORT SOCIOEDUCATIU TEMPORAL

Per als acompanyaments i pels canguratsges als fills/es de les persones acollides al Dispositiu, es requereix personal qualificat amb la següent formació:

- Cada professional ha de tenir com a mínim 50 hores de formació en violència masclista. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat/empresa formadora a l'inici del servei.
- Cada professional ha de tenir com a mínim 50 hores de formació específica en la infància i adolescència. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat/empresa formadora a l'inici del servei.

Perfil competencial:

- Capacitat per a les relacions interpersonals.
- Capacitat de treball en equip i treball col·laboratiu amb altres professionals.
- Capacitat de comunicació i d'atenció multicultural.
- Coneixement d'eines d'ofimàtica.
- Disponibilitat per atendre al propi servei i/o l'espai públic on viuen les persones i col·lectius atesos.
- Respectar la confidencialitat dels recursos residencials així com de les persones usuàries.

PERFILS PROFESSIONALS PER AL SERVEI COMPLEMENTARI D'INTERPRETACIÓ

Formació en interpretació o experiència verificable d'un mínim d'1 any en tasques d'interpretació. La titulació ha de ser o bé el Grau de traducció i interpretació o bé un postgrau o màster de traducció i interpretació.

Perfil competencial:

- Coneixement de la llengua requerida per la interpretació oral (presencial-telefònica).
- Capacitat per a les relacions interpersonals.
- Capacitat de treball en equip i col·laboració amb altres professionals.
- Capacitat de comunicació i d'atenció multicultural.
- Fluïdesa en idioma català i castellà.
- Disponibilitat per atendre al propi servei i/o l'espai públic on viuen les persones i col·lectius atesos.
- Respectar la confidencialitat dels recursos residencials així com de les persones usuàries.

CLÀUSULA 14. TRASPÀS I FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Les persones que estan ja acollides es mantindran en el mateix recurs residencial sempre i quan la licitadora dels pisos on son, continuï dins de l'Acord Marc. En el cas que alguna licitadora no tingui continuïtat les persones allotjades en els seus



dispositius es distribuïran, segons els criteris de valoració d'ofertes de la memòria justificativa.

La licitadora que no tingui continuïtat en l'Acord Marc ha de garantir el traspàs d'informació a la licitadora que indiqui el Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista de l'IMSS. Aquest traspàs inclou els plans de treball, la documentació i el recull d'intervencions per tal de garantir al màxim el continuïtat de l'atenció de les persones. El termini per fer el traspàs serà de 15 dies hàbils abans de la formalització del present Acord Marc. Caldrà fer entrevistes conjuntes entre els tècnics per garantir un correcte traspàs de la intervenció socioeducativa.

Les dades de caràcter personal, així com qualsevol suport o document en el qual hi figurin dades, hauran de ser tornades a l'IMSS.

La informació i gestió dels canvis en el funcionament del programa anirà a càrrec de les licitadores qui hauran d'informar a les persones usuàries.

Quan finalitzi la vigència d'aquest contracte, en cas que alguna de les licitadores de l'Acord Marc no tingui continuïtat tindrà la obligació de dur a terme un traspàs d'informació i de documentació a la/les licitadora/es que indiqui el Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista de l'IMSS.

CLÀUSULA 15. PROCÉS HOMOLOGACIÓ RECURSOS

Aquest procés d'homologació serà d'aplicació a tots els lots.

Els pisos a homologar han de complir el Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.

Cal presentar, dins del termini de 10 dies hàbils a comptar a partir del següent a partir de la proposta d'adjudicació, al Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista la següent documentació:

- Contracte de lloguer o de titularitat de l'habitatge.
- Darrer rebut del pagament del lloguer o de l'Impost sobre Béns Immobles (IBI).
- Cèdula d'habitabilitat vigent.
- Assegurança de l'habitatge.
- Plànols del pis: Plànol de distribució i superfície per planta; i Plànol de situació i emplaçament.
- Descripció de l'habitatge. Definir el número de places per pis i habitació que tinguin previst.
 - 1 persona per habitació \geq 5 m².
 - 2 persones per habitació \geq 8 m².
 - 3 persones per habitació \geq 12m².

Un cop es rebi aquesta documentació, des del Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista es realitzarà la comprovació dels requeriments del plec, i en cas positiu, es donarà l'aprovació dels recursos d'acolliment corresponents.

CLÀUSULA 16. CONTROL DE QUALITAT: AUDITORIA ANUAL



L'adjudicatària vetllarà per prestar un servei amb els màxims estàndards de qualitat possible i seguint les indicacions legals de serveis socials especialitzats en dones supervivents de violència masclista i llurs fills/es derivades del SARA.

Aquesta auditoria tindrà lloc per tal de verificar el compliment correcte d'allò que afecti a la infraestructura, a l'alimentació i a la dedicació de l'equip de professionals del recurs residencial.

Els principis de qualitat que l'adjudicatària haurà de seguir, en la gestió de l'equipament són:

- L'eficàcia, l'eficiència i l'equitat.
- L'accessibilitat, agilitat i la professionalitat.
- La capacitat d'anticipar-se a les situacions de risc.
- La participació de tots els professionals.

L'adjudicatària, a petició de l'IMSS, haurà de dur a terme una auditoria tècnica externa per avaluar la qualitat del servei i la satisfacció de les persones usuàries. Aquesta auditoria és una provisió establerta al punt 5 apartat b) de la memòria justificativa.

L'adjudicatària, quan ho sol·liciti la persona responsable del Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista, haurà de fer una proposta sobre el contingut concret i els possibles proveïdors a l'IMSS. La decisió final serà contrastada amb la persona responsable del contracte, qui finalment autoritzarà aquell proveïdor que consideri més adequat.

L'objectiu de l'auditoria tècnica és avaluar i acreditar el nivell de qualitat aconseguit en el servei d'atenció a dones supervivents de violència masclista i llurs fills/es derivades del SARA, i té com a finalitat poder identificar aquelles àrees on cal implementar noves accions correctives i/o de millora contínua.

Aquesta auditoria tindrà lloc per tal de verificar el compliment correcte d'allò que afecti a la infraestructura, a l'alimentació i a la dedicació de l'equip de professionals del recurs,

Barcelona, en la data de la signatura

Núria Menta Sala
Directora de Serveis d'Intervenció Social



ANNEXES

Annex 1- Informe d'exploració

Annex 2- Document de Pla de treball

Annex 3- Criteris concessió ajudes econòmiques



ANNEX 1. INFORME D'EXPLORACIÓ, VALORACIÓ I ORIENTACIÓ DEL NUCLI FAMILIAR

DADES DEL NUCLI FAMILIAR

Data obertura expedient SARA:

Data obertura recurs residencial:

Data sortida:

Dades personals de la dona:

Nom i Cognoms	Data de naixement	País d'origen	DNI/NIE/Passaport

Dades personals dels infants/adolescents:

Nom i Cognoms (sexe)	Data de naixement	País d'origen	DNI/NIE/Passaport



ARRIBADA AL CIRCUIT DE VIOLÈNCIA

Detonant i context de la demanda
Posicionament, relat i identificació de la violència
Treball amb altres recursos i grau de vinculació
Acollida programada o d'urgència

HISTÒRIA FAMILIAR

GENOGRAMA

Família d'origen: relació entre progenitors, relació maternofilial, relació paternofilial, relacions fraternals i relació amb la família extensa
Dinàmica familiar
Procés migratori
Relació maternofilial i vincle

ÀREA DE VIOLÈNCIA

Relacions de parella (violentes o no)
Història i tipus de violència
Impacte i posicionament respecte la situació de violència viscuda
Fase del procés de recuperació
Gravetat de la situació de violència i valoració del risc
Recursos específics de violència activats
Posicionament familiar en relació a la violència

ÀREA JURÍDICA I ADMINISTRATIVA

Procediments penals i civils (oberts i tancats)
Situació administrativa
Punt de trobada, SATAF, règim de visites

ÀREA DE SALUT

Física i emocional (situació actual i antecedents)
Història de consum
Hàbits d'autocura (alimentació, higiene, pautes mèdiques, descans)
Serveis de salut

ÀREA SOCIAL

Situació econòmica (ajudes, gestió, pla d'estalvi)
Formació i estudis (vinculació a la insertora laboral o altres entitats)
Situació laboral (situació actual i trajectòria)
Oci i aficions
Grau d'autonomia

ÀREA RELACIONAL I DE CONVIVÈNCIA

Xarxa
Família extensa
Relació convivencial al recurs



*Relació amb les professionals
Implicació en les activitats internes al servei
Espiritualitat i vivència de la religió*

ÀREA EMOCIONAL

*Autoimatge, autonomia emocional, autoestima i intel·ligència emocional
Implicació en el procés
Intervenció grupal i vinculació professional
Vivència afectiva i sexual
Factors personals de resiliència i vulnerabilitat*

ÀREA DE SORTIDA

Pla de treball

ÀREA DE VIOLÈNCIA

*Relacions de parella (violentes o no)
Història i tipus de violència viscuda
Impacte i posicionament respecte la situació de violència viscuda
Gravetat de la situació de violència i valoració del risc
Recursos específics de violència activats
Posicionament familiar en relació a la violència*

ÀREA JURÍDICA I ADMINISTRATIVA

*Procediments penals i civils (oberts i tancats)
Situació administrativa
Acompanyament de la mare en relació a l'àrea*

ÀREA DE SALUT

*Física i emocional (situació actual i antecedents)
Història de consum
Hàbits d'autocura (alimentació, higiene, pautes mèdiques, descans)
Serveis de salut
Acompanyament de la mare en relació a l'àrea*

ÀREA SOCIAL

*Situació econòmica (ajudes, gestió, pla d'estalvi)
Formació i estudis
Situació laboral
Oci, aficions i extraescolars
Grau d'autonomia
Acompanyament de la mare en relació a l'àrea*

ÀREA RELACIONAL I DE CONVIVÈNCIA

*Xarxa
Família extensa*



Relació convivencial al recurs

Relació amb les professionals

Relació amb el grup d'iguals

Implicació en les activitats internes al servei

Espiritualitat i vivència de la religió

ÀREA EMOCIONAL

Autoimatge, autonomia emocional, autoestima i intel·ligència emocional

Implicació en el procés

Intervenció grupal i vinculació professional

Vivència afectiva i sexual

Factors personals de resiliència i vulnerabilitat

ÀREA DE SORTIDA

Pla de treball



VALORACIÓ I ORIENTACIÓ SARA/RECURS RESIDENCIAL

DATA DE LA DEVOLUCIÓ AL NUCLI FAMILIAR:

PROPOSTA DE PLA DE TREBALL:

SARA

EQUIP

EQUIP RECURS RESIDENCIAL

Institut Municipal de Serveis Socials
Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista
 C/ València, 344
 08009 Barcelona

ANNEX 2. PLA DE TREBALL

Nom i cognoms:..... Data d'ingrés al recurs d'acollida:

Expedient SARA: Referent SARA: Referent recurs d'acollida:

NOM I COGNOMS	PERFIL PROFESSIONAL	NOM DEL SERVEI

ÀREES		OBJECTIUS	ACCIONS	COMPROMISOS RECURS D'ACOLLIDA	COMPROMISOS SARA
SALUT	FÍSICA				

Institut Municipal de Serveis Socials
Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista
C/ València, 344
08009 Barcelona

	EMOCIONAL				
ÀREA RELACIONAL - XARXA SOCIAL I FAMILIAR			-		

Institut Municipal de Serveis Socials
Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista
C/ València, 344
08009 Barcelona

ECONOMIA					
FORMACIÓ I INSERCIÓ LABORAL			-		
FILLS/FILLES	RELACIÓ MATERNO-				

Institut Municipal de Serveis Socials
Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista
 C/ València, 344
 08009 Barcelona

	FILIAL				
	GESTIONS				
SITUACIÓ LEGAL / DOCUMENTACIÓ					
ESTADA AL RECURS D'ACOLLIDA					
PLA DE SORTIDA					

SIGNATURES:

Dona:	Professional del centre acollida:	Professional del SARA:



Institut Municipal de Serveis Socials
Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista
C/ València, 344
08009 Barcelona

DATES

Signatura Contracte de Compromisos: / /	Data de revisió acordada per les tres parts: / /
---	--



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal de Serveis Socials
Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista
C/ València, 344
08009 Barcelona



**Ajuntament
de Barcelona**

ANNEX 3. CRITERIS TÈCNICS DE CONCESSIÓ D'AJUTSECONÒMICS AL SARA (SERVEI D'ATENCIÓ, RECUPERACIÓ I ACOLLIDA PER VIOLÈNCIA MASCLISTA)

Barcelona, 19 febrer de 2024

PRESENTACIÓ I PROCÉS D'ACTUALITZACIÓ

Les necessitats econòmiques creixents de les dones ateses i els seus fills i filles, així com la creació d'ajuts econòmics dependents de més organismes públics, han fet aflorar la necessitat de revisar tant els ajuts econòmics com la quantitat d'aquests per assolir els principis d'igualtat de drets i oportunitats que són necessaris en l'administració pública.

Arran de l'augment del nivell de vida a la ciutat de Barcelona, es valora fer una revisió i actualització del document de criteris econòmics del SARA de setembre 2022, per tal de:

1. Adaptar-ho a les circumstàncies econòmiques actuals.
2. Homogeneïtzar els criteris amb a resta de serveis d'atenció de l'IMSS.
3. Adaptar-ho a la utilització que es fa actualment del dispositiu d'acollida per allargament dels processos i temps d'estada.

Així mateix, s'introdueixen canvis referents a :

1. La concessió dels ajuts, que quedarà supeditada a la demostració dels ingressos econòmics per part de la persona sol·licitant de l'ajut.
2. La justificació dels ajuts, entenen que les prestacions econòmiques d'urgència social son per cobrir necessitats puntuals, urgents i bàsiques que, requereixen d'un compromís i treball conjunt entre la persona sol·licitant i el servei prestador de l'ajut.

En la revisió del present document s'ha tingut en compte el protocol "Ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió" validat per l'IMSS del catàleg del Portal del professional.

La comissió de revisió i contrast està formada per:

- Mariló Aneas (Educadora Social)
- Berta Molins (Administrativa)
- Núria Solà (Tècnica circuit d'acollida)
- Maite Sullà (Gestora de projectes)
- Carmen Simón (Coordinadora)

L'aprovació i informació d'aquesta nova proposta es fa amb el Departament d'Atenció i Acollida per VM i amb l'equip SARA.

1.- MARC LEGAL

Les prestacions econòmiques contemplades en el Sistema Català de Serveis Socials, tenen com objecte **afavorir la equitat** i la redistribució econòmica entre la població, per tal de garantir les necessitats bàsiques de la ciutadania, fent especial atenció, tal i com consta a la **Llei 12/2007 d'11 d'octubre de Serveis Socials**, en el **manteniment de l'autonomia personal i en promoure el desenvolupament de les capacitats personals**, en un marc de respecte per la dignitat de les persones.

El servei SARA té una doble vessant, com a servei especialitzat d'atenció a la violència masclista alhora que, actua com a servei social bàsic específic per a les persones acollides en el dispositiu d'allotjament i acolliment per violència masclista.

Així doncs, l'article 17 de la **Llei 12/2007 d'11 d'octubre de Serveis Socials**, estableix com una de les funcions dels **serveis socials bàsics la gestió de prestacions d'urgència social**. L'article 22 defineix com prestacions econòmiques les aportacions dineràries, que tenen com a finalitat atendre determinades situacions de necessitat en que es **troben** les persones que no disposen de recursos econòmics suficients per a fer-hi front i no estan en condicions d'aconseguir-los o rebre'ls d'altres fonts. Segons el mateix article, les prestacions econòmiques es poden atorgar amb caràcter de dret subjectiu¹, de dret de concurrència² o d'urgència social.

La **Cartera de Serveis socials**, aprovada mitjançant el **Decret 142/2010, d'11 d'octubre**, inclou tant les prestacions de serveis com les econòmiques i tecnològiques de responsabilitat de la Generalitat de Catalunya i del municipis, comarques i altres entitats locals. On es determina el principi d'autonomia local en la gestió de les prestacionseconòmiques d'urgència social.

La **Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic**, regula les **prestacions econòmiques d'urgència social** que tenen per **finalitat atendre situacions de necessitats puntuals, urgents i bàsiques, de subsidència com ara la alimentació, el vestit i l'allotjament i es financen amb càrrec als pressupostos de les entitats locals**, d'acord amb les competències que tenen en l'àmbit dels serveis socials bàsics, segons la legislació aplicable. Estan destinades a la població considerada en situació de greu risc social.

¹ De dret subjectiu. Modalitat de prestació garantida, exigible quan es compleixen els requisits establerts per unanormativa.

² De dret de concurrència. Modalitat de prestació econòmica subjecte a un límit pressupostari, es fa una convocatòriapública en la que es prioritzen les situacions de més necessitat.

2.- QUE REGULA

El present document regula, amb caràcter general, els ajuts econòmics per fer front a les necessitats peremptòries de les persones acollides al SARA dins del dispositiu d'acolliment per violència masclista de l'Ajuntament de Barcelona, que no tenen recursos propis o són clarament insuficients per fer front a les necessitats que són ineludibles.

També regula la concessió d'ajuts econòmics per fer front a les necessitats peremptòries a les persones que tot hi haver sortit de l'acolliment de llarga estada per assoliment d'objectius del pla de treball acordat, necessiten un suport econòmic complementari de curta durada amb l'objectiu de facilitar l'èxit de la transició de l'acolliment a l'autonomia. Tant si els hi cal com no vinculació als serveis socials del territori.

És competència dels centres de serveis socials bàsics atendre i valorar les situacions de mancaça econòmica de les dones que pateixen o han patit situacions de violència masclista i que viuen en el seu territori de referència.

3.- OBJECTIUS

Garantir el cobriment de les necessitats peremptòries de les persones acollides en tot allò que l'acolliment no proporciona, sempre que no tinguin recursos propis per afer-hi front.

Garantir la igualtat de criteris de concessió d'ajuts econòmics per totes les persones acollides al dispositiu.

Establir criteris clars i objectius per a les professionals que han de valorar la concessió d'ajuts econòmics.

Definir les responsabilitats i obligacions de les persones perceptores dels ajuts econòmics.

Definir les tasques i responsabilitats de les professionals que concedeixen els ajuts econòmics.

4.- AJUTS D'URGÈNCIA

A continuació s'exposen els criteris econòmics establerts per a la tramitació de les ajudes a les dones i famílies que es troben en fase d'urgències, la urgència s'estructura en dues fases.

1. Dia de la urgència
2. Període d'urgències

A) DIA DE LA URGÈNCIA

El dia en que es realitza la urgència es dona cobertura econòmica a aquelles dones i famílies que no disposin d'accés a diners en aquell mateix moment. És a dir, si la dona té ingressos però un cop marxa de casa no disposa d'ells fins el mes següent, es cobrirà el 100% de les ajudes.

En cas que la dona en el moment de la urgència disposi de diners suficients per poder fer front a les necessitats bàsiques i d'altres conceptes, la dona assumirà el total d'aquestes i a les visites posteriors **es procedirà a explorar l'àrea econòmica (ingressos que disposa la dona: sol·licitar compte moviments bancaris del compte corrent dels darrers 6 mesos, si disposa de pensió de mantenció, si té tramitada algun ajut: seguretat social, SEPE o OTG, etc.) per tal de tramitar les ajudes corresponents amb els barems establerts.** Si el dia de la urgència no és possible, es farà l'exploració el següent dia de visita per definir quin ajut d'urgència social requereix.

En el moment de la urgència es podrà fer entrega d'ajuts en els següents conceptes i quantitats:

BUROFAX (SIN ACUSE DE RECIBO): El burofax es farà en tots aquells casos que la dona no hagi interposat denuncia i tingui fills menors d'edat en comú

Amb justificant de recepció 25 €

Sense justificant de recepció 12 €



HIGIENE:

Inclou: Xampú, condicionador de cabell, pasta i raspall de dents, pinta o raspall, compreses, tampons i crema hidratant , desodorant (VALORAR EN FUNCIÓ DEL QUE DISPOSI LA DONA)

DONA 20 (màxim)

si tenen fills

Infant 0 a 3 anys 40,00 €

Higiene intima filla adolescent 5,00 €

ROBA: Si no disposen de diners i el dia de la urgència venent sense cap tipus de roba. En aquests casos es realitza una ajuda puntual, fins la següent visita on haurem d'activar el recurs que pertoqui per tal d'obtenir la roba necessària per la família.

Inclourà: Pijama, roba interior i 2 ó 3 mudes

DONA 40,00 €

si tenen fills 30,00 €

Abric i calçat 40,00 €
25,00 € (per fill)

RECÀRREGA MÒBIL

SIM 10,00 €

DONA 10,00 €

ADOLESCENT 10,00 €

MEDICACIÓ

SEGONS NECESSITATS



BUTXACA (Només si no tenen Ingressos) diners destinats a petites despeses per una vida el més normalitzada possible.

Setmanal

DONA	10,00 €
NEN	4,00 €
Adolescent/Jove	5,00 €

TRANSPORT:

1 T-USUAL (1 zona)

MENJAR D'URGÈNCIES

	per persona
Esmorzar	4 €
Dinar	10€
Excepció : Llet en pols per nadó	16€

B.-PERÍODE D'URGÈNCIES

En aquesta fase les ajudes es tramitaran mensualment seguint els següents barems:

Abans es tenia en compte altres prestacions econòmics per valorar l'ajut (IMV, IPREM, SMI), com que la RAI és el de menor valor i les dones que estan acollides tenen les despeses d'allotjament, alimentació i higiene cobertes, es pren com a mesura de tall aquesta quantitat 480 euros.

HIGIENE

DONA	10€(+5€ pensió)	Sense Ingressos a RAI (480 euros)	100%
Infants de 0 a 3 anys	40€		
Adolescents (a partir dels 12 anys)	5,00 €		



<u>BUTXACA (Només si no tenen Ingressos)</u>	
	quinzenal
DONA	20,00 €
Infant	4,00 €
Adolescent/Jove	10,00 €

<u>TRANSPORT</u>	
s'abonarà sempre la diferència si està fora de la zona 1	
Sense Ingressos a RAI (480 euros)	T-Usual

<u>RECÀRREGA MÒBIL (Només si no tenen Ingressos)</u>	
DONA	10,00 €
ADOLESCENT	10,00 €

- Recordar que en períodes d'urgències si estan a CMAU elles tramiten els ajuts. Acordeu, conjuntament amb la referent, els ajuts que li tramitaran per si hi ha algun que calgui fer des del SARA.
- Recordar que si estan acollides, la casa els hi proporciona productes d'higiene amb el que la quantitat per a aquest concepte ha de ser menor.

Dones en consum actiu

Quan realitzem una urgència amb una dona en situació de consum actiu és important, un cop es valora de forma conjunta les necessitats bàsiques que se li cobriran, que es puguin justificar aquestes el mateix dia aportant els tiquets un cop realitzades les compres.

Si es valora necessari, acompanyant a la dona a realitzar les compres necessàries treballant el vincle i realitzant una tasca educativa.

5.- AJUDES A LLARGA ESTADA

A continuació s'exposen els criteris econòmics establerts per a la tramitació de les ajudes a les dones i famílies que ja han passat a la fase de llarga estada, amb l'objectiu de cobrir les seves necessitats bàsiques per a facilitar el seu apoderament personal.



Ajuntament
de Barcelona

En aquesta fase del procés es podrà fer entrega d'ajuts en els següents conceptes i quantitats:

<u>HIGIENE (mensual)</u>			
DONA	10,00 €	Sense Ingressos a RAI (480 €)	100%
Adolescents (a partir dels 5,00 € 12 anys)			

Aquest concepte fa referència a productes d'higiene i per a la cura personal (sabó, crema hidratant, desodorant, xampú, condicionador, raspall del cabell, raspall de dents, pasta per les dents, compreses i tampons).

***Els productes d'higiene els proporciona la casa, acordar amb el recurs que tenen per fer l'ajut ajustat a la necessitat.**

<u>TRANSPORT</u>	
s'abonarà sempre la diferència si està fora de la zona 1	
Sense Ingressos a RAI (480 €)	T-Usual

*Si la dona és perceptora de la RAI caldrà que tramiti la T-Usual bonificada, i si és menor de 25 anys s'haurà de valorar fer el pagament de la T-Jove.

* Si la dona o família ha hagut de fer entrada a un dispositiu d'acollida que queda fora de la zona 1, li serà abonada la diferència.

<u>RECÀRREGA MÒBIL (Només si no tenen Ingressos)</u>	
DONA	10,00 €
ADOLESCENT	10,00 €

Diners de butxaca:

Aquest concepte fa referència a qualsevol producte (menys tabac i alcohol) i prestació de serveis (per exemple de restauració).

<u>BUTXACA (Només si no tenen Ingressos)</u>	
<u>Mensual</u>	
DONA	40,00 €
Infant	16,00 €
Adolescent/Jove	20,00 €

Altres conceptes a valorar per la professional:

Medicació

Aquest concepte fa referència també als productes de farmàcia segons una pauta mèdica o productes per nadons.

Documentació

Fa referència als ajuts per al pagament de la tramitació de taxes, traduccions de documents, fotos de carnet, fotocòpies, etc.

Roba

Per a pertinences com roba interior, calçat o abric, es pot tramitar l'ajuda puntual, ja que aquest concepte no està cobert en els programes municipals de roba, com són el PES o d'altres als que deriven. La quantitat serà de 40 euros per calçat amb possibilitat de tramitar 2 cops l'any. Abric i roba interior seran de 30 euros i una única vegada a l'any.

Recordar que a llarga estada a Casa Barcelona elles tramiten els ajuts. Acordeu conjuntament amb les referents, els ajuts a tramitar per si hi ha algun que calgui fer des del SARA.

AJUDES D'AUTONOMIA

L'objectiu del ajut econòmic en fase d'autonomia és assolir una adequada gestió econòmica que permeti a la dona tenir recursos alhora de fer sortida del dispositiu d'acollida.

És per aquest motiu que cal una supervisió de la gestió que fa la dona de l'ajut econòmic, per assegurar que quan arribi el moment de la sortida aquesta sigui òptima.

Conceptes:

a) Manutenció i higiene: compra d'aliments, productes per cuinar, productes i estris de neteja, productes d'higiene i de cura personal.

	Dona	1 fill	2 fills	3 fills
Sense Ingressos a RAI / IMV (480 €)	180€	75€	150€	225€
RAI / IMV (481 €) a RMI (569,12€)	0€	50€	100€	150€

b) Transport

	De 0 a 4 anys	De 4 a 16 anys	De 16 a 25 anys	Dona + 25 anys
Sense Ingressos a RAI / IMV (480 €)	Exempt	T-16	T- Jove 80 € 3 mesos (100%)	T-Usual 40 € (100%)
* S'abonarà sempre la diferència si està fora de la zona 1				
* Amb RAI tramitar T- Usual Bonificada				

c) Altres conceptes sense ingressos:

<u>RECÀRREGA MÒBIL</u>	
DONA	10,00 €
ADOLESCENT	10,00 €

MEDICACIÓ

SEGONS NECESSITATS

Tramitació de documentació: taxes, traducció documents, fotos carnet, fotocòpiesi similars)

Farmàcia/medicació: medicació segons pauta mèdica o productes de farmàcia segons pauta mèdica (cremes dermatològiques, intoleràncies i similars) o productes nadons (xumets, biberons i similars)

Ajudes sortida autònoma:

Requisits:

- ✓ Necessitat de sortida del circuit
- ✓ Enfortir i impulsar l'estabilitat i vinculació de la dona a un territori de referència
- ✓ Insuficiència d'ingressos que permeten mantenir una autonomia

Justificar:

- Moviments bancaris darrers 6 mesos
- Hagi fet un pla d'estalvi durant la seva acollida
- Hagi complert amb el pla de treball dissenyat en cada fase del procés de recuperació

- a) **Parament de la Llar: Un màxim de 600 euros**, (si té ingressos es valora en funció del que té estalviat, de la nòmina, etc.) en cas que sigui necessari, per a dotar el nou habitatge amb estris imprescindibles per a viure-hi.

Cal primer activar ajut mobles de l'Ajuntament, només, en cas que no es disposi del necessari, s'activarà l'ajut.

- b) **Suport al lloguer:** un màxim de 300 euros durant tres mesos, per a aquells casos que es fa derivació a CSS. Es valoraran els ingressos de la dona (ajut condicionat a parlar-ho amb direcció/coordinació del SARA).

7.- AJUDES ESPECÍFIQUES D'INFÀNCIA

En els criteris econòmics que s'han valorat per a les ajudes d'infància (urgències, llarga estada i autonomia) s'ha contemplat l'edat de l'infant, basant-nos en les necessitats bàsiques adequades a l'etapa evolutiva del infant o adolescent, dividides en tres trams per edats.

Per altra banda, s'ha detallat un l·listat dels conceptes de les ajudes que es tramiten. Per a valorar quin % s'aplica en l'import de l'ajuda, s'han contemplat els trams econòmics dels ingressos percebuts per la unitat familiar. **S'ha valorat la possibilitat que en molts d'aquests conceptes (menjador escolar, escola bressol, casal d'estiu...), la mare ha de demanar una beca que redueix el cost de la despesa.** En aquests casos per això, el % és inferior a altres conceptes en els quals no es pot demanar cap beca (material escolar, quota inici de curs...).

Tenir en compte: si son perceptores del Fons d'Infància, si reben la pensió d'aliments per part del progenitor no custodi, si han tramitat l'ajut de la seguretat social per fill a càrrec, si reben el xec de la Generalitat, etc.

S'ha de contemplar que hi ha **situacions excepcionals i/o sobrevingudes** als quals no s'ha pogut demanar beca o s'ha denegat per raons alienes. **Per aquests casos, cal consultar amb direcció/coordinació una variació del % aplicat.**

En casos d'ajudes superiors a 200€ cal consultar-ho amb direcció.

Ajudes de llarga estada

	Sense Ingressos a RAI (480€)	RAI (481€) a IRSC (614,65)	IRSC (615€) a SMI (1080€)
Quota escolar inici curs	100%	75%	25%
Quota escola bressol (sempre demanar beca)	100%	0%	0%
Quota escola bressol (sense beca per motius sobrevinguts)*	100%	75%	25%
Quota menjador (sempre demanar beca)	100%	0%	0%
Quota menjador (sense beca per motius sobrevinguts)*	100%	75%	25%
Material escolar	100%	75%	25%
Activitats extraescolars	100%	75%	25%
Sortides escolars i colònies escolars	100%	75%	25%
Casals d'estiu i colònies d'estiu (sense beca)	100%	75%	25%
Casals d'estiu i colònies d'estiu (amb beca)	100%	0%	0%
Roba esport o equipaments clubs esportius	(20€) 100%	0%	0%
Dentista (tot allò que no entri per la Seguretat Social) **	100%	75%	25%
Ulleres **	100%	75%	25%
Plantilles (Podòleg)	100%	75%	25%

* Canvis de recurs d'acollida altres municipis, sortides de domicili i no comptar ingressos agressor.

** Cal derivar a programes i convenis del IMSS.

Ajudes a autonomia

	Sense Ingressos RAI (480€)	RAI (481€) a IRSC (614,65)	IRSC (615€) a SMI (1080€)
Quota material inici curs	100%	75%	25%
Quota escolar	100%	75%	25%
Quota escola bressol (sempre demanar beca)	100%	75%	25%
Quota menjador	100%	75%	25%
Material escolar	100%	0%	0%
Sortides escolars/colònies	100%	75%	25%
Casals d'estiu	100%	75%	25%
Roba esport	(20€) 100%	0%	0%
Dentista	100%	75%	25%
Ulleres	100%	75%	25%
Plantilles (Podòleg)	100%	75%	25%

Existeixen situacions excepcionals que requeriran un plus econòmic a valoració tècnica i validació de direcció/coordiació.

8.- OBLIGACIONS PERSONES BENEFICIARIES

- a) Acreditar els requisits exigits per tenir accés als ajuts.
- b) Presentar els moviments bancaris dels darrers 6 mesos.
- c) Amb caràcter general, l'atorgament de l'ajut resta condicionat al compromís i l'acceptació del compromís de seguir un pla de treball individual i familiar per part de la persona i/o família.
- d) Qualsevol altra obligació relacionada directament amb l'objecte de l'ajuda i que, específicament, s'estableixi en l'acorda de concessió d'aquesta, i que serà proposada conforme el criteri del professional de referència.
- e) Comunicar al SARA les variacions o canvis existents en la situació social i econòmica de la persona o de la unitat familiar, que puguin modificar les circumstàncies que van donar lloc a l'ajut.
- f) Destinar la prestació a la finalitat que la va motivar.
- g) Justificar l'ús de l'ajut, mitjançant la presentació de factures acreditatives de la despesa.
- h) Comunicar al SARA l'obtenció d'altres ajuts externs per la mateixa finalitat.

9.-RESPONSABILITATS PROFESSIONALS

- a) Demanar tota la documentació necessària per a valorar i justificar l'ajut. Si no tenen compte corrent, sol·licitar que omplin el model de declaració jurada d'ingressos (catàleg de serveis).
- b) Fer exploració valorativa tenint en compte els criteris tècnics i demanar el suport de l'equip i/o direcció en cas de dubte.
- c) Informar a la usuària de l'obligatorietat de justificació de l'ajut.
- d) Reclamar la justificació de l'ajut si no s'ha entregat en el període establert.
- e) Treballar amb la usuària si l'ajut no s'ha destinat al que estava previst.
- f) Registrar-ho al SIAS, en aquells casos que l'ajut es mitjançant altres entitats (p. ex. rober, ulleres, dentista, etc.)

10.-RESPONSABILITATS DE DIRECCIÓ/COORDINACIÓ

- a) Revisar si l'ajut proposat per la professional reuneix els requisits establerts i de no ser així retornar l'ajut al professional per la seva correcció.
- b) Validar els ajuts econòmics a l'aplicatiu informàtic.
- c) Detectar diferències de criteris entre professionals del mateix centre que puguin portar a la no equitat.
- d) Fer una valoració anual dels ajuts econòmics (despesa, concepte, ajuts per professional...) i fer-ho extensiu a l'equip del centre.

11.-DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA

- Instrucció nova targeta solidaria de Barcelona.
- Instruccions pel tràmit dels ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió.
- Ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió. Criteris tècnics per a l'atorgament dels Serveis Socials Bàsics.
- Documentació del Catàleg del Portal del professional de la carpeta: 06 AJUTS I PRESTACIONS ECONÒMIQUES.