



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES  
PER AL CONTRACTE DE SERVEIS EN  
BENEFICI DIRECTE DE LA CIUTADANIA  
ANOMENAT “SERVEI DE GESTIÓ  
SOCIAL DELS HABITATGES DE  
PROTECCIÓ PÚBLICA BASAT EN EL  
MODEL PRIMER LA LLAR”**

---

Andorra la Vella, 31 d'octubre del 2022

# ÍNDIX

<b>1. MARC NORMATIU I COMPETENCIAL</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJECTE</b>	<b>4</b>
<b>3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI</b>	<b>4</b>
3.1. DEFINICIÓ	4
3.2. PRESTACIONS	4
3.3. PRINCIPIS D'ACTUACIÓ	4
<b>4. OBJECTIUS</b>	<b>5</b>
4.1. OBJECTIU GENERAL	5
4.2. OBJECTIUS ESPECÍFICS	5
<b>5. PERSONES DESTINATÀRIES</b>	<b>6</b>
5.1. REQUISITS GENERALS	6
5.2. REQUISITS ESPECÍFICS	6
<b>6. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI</b>	<b>7</b>
<b>7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>8</b>
7.1. FASES D'INTERVENCIÓ	8
7.2. METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ I PLA DE TREBALL	9
<b>8. OBLIGACIONS DE L'ENTITAT SOCIAL</b>	<b>10</b>
<b>9. RÈGIM ECONÒMIC</b>	<b>11</b>
9.1. PLACES OCUPADES	12
9.2. ABSÈNCIES	12
9.3. PLACES DESOCUPADES	12
<b>10. PUBLICITAT</b>	<b>12</b>
<b>11. MITJANS QUE HA D'APORTAR L'ENTITAT SOCIAL</b>	<b>12</b>
11.1. MITJANS PERSONALS	12
11.2. PERFIL DE L'EQUIP	13
11.3. RÀTIOS	13
11.4. INFORMÀTICA I COMUNICACIÓ	14
<b>12. SUBSTITUCIONS EN CAS DE VACANCES</b>	<b>14</b>
<b>13. COORDINACIÓ, CONTROL, SUPERVISIÓ I INFORMACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>14</b>

# PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

## 1. Marc normatiu i competencial

La Llei 15/2021, del 17 de juny, de creació de l'Institut Nacional de l'Habitatge (en endavant, "Llei 15/2021") regula per primera vegada els models d'habitatge protegit: els habitatges de protecció pública i els habitatges de preu assequible. Així, els **habitatges de protecció pública** són habitatges construïts sobre terrenys de titularitat pública o privada, destinats únicament al lloguer i adjudicats en funció de les necessitats socials detectades.

L'Institut Nacional de l'Habitatge (en endavant, "INH") té atribuïda la competència d'instruir i adjudicar els habitatges de protecció pública i alhora n'assumeix la gestió. El Decret 265/2022, del 22 de juny, d'aprovació del Reglament dels requisits d'accés i el procediment d'adjudicació i de creació del Registre de sol·licitants d'habitatges de protecció pública (en endavant, "Decret 265/2022") és la normativa base que regula tots els aspectes vinculats a aquests habitatges. D'una banda, estableix els **requisits d'accés i els criteris d'adjudicació als habitatges de protecció pública** i, d'altra banda, regula la **gestió integral dels habitatges de protecció pública**.

Atès que els requisits d'accés i el procediment d'adjudicació es desenvolupen més endavant, només indicar que la gestió dels habitatges de protecció pública s'ha concebut tant des de la vessant econòmica clàssica necessària en la gestió patrimonial d'immobles que porta de forma directa l'INH com des de la vessant social que consisteix en la prestació d'un servei d'acompanyament social mitjançant l'adjudicació d'un habitatge per a persones que es troben en risc d'exclusió residencial i social greu o moderat i d'una intervenció social basada en **el model d'intervenció anomenat "Primer la Llar"**. Aquesta prestació comporta un servei en benefici directe de la ciutadania, des de la data de formalització del contracte fins quatre (4) anys amb la possibilitat de prorrogar el contracte fins (2) anys més.

Tot i que el Departament d'Afers Socials, i concretament l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies del Govern, té atribuïdes diverses funcions per prevenir situacions d'exclusió social i de precarietat, s'ha considerat que les persones que poden aspirar a un habitatge de protecció pública necessiten d'una intervenció més continuada i intensiva per assolir un grau d'autonomia i d'integració social òptim. Per això, s'han fixat diversos **col·lectius preferents per a l'adjudicació dels habitatges de protecció pública d'acord amb la classificació ETHOS de la Federació Europea d'Organitzacions Nacionals que Treballen amb persones sense Llar** (en endavant, "FEANTSA"), destacant-se, entre altres, les persones sense llar o les persones amb discapacitat psíquica o amb conductes addictives, sempre que hi hagi seguiment mèdic i adherència al tractament.

Per tant, es tracta d'oferir un habitatge estable (tot i que limitat en el temps i vinculat al pla de treball pactat) a aquestes persones i a partir d'aquesta base, iniciar un procés de recuperació, d'autonomia i d'inserció social mitjançant un acompanyament socioeducatiu per adquirir un grau d'autonomia que els permeti accedir a un habitatge de preu assequible o un habitatge del mercat lliure sense més suport que les xarxes de serveis normalitzades.

Les persones sense llar se situen en el nivell més greu d'exclusió social i residencial, la qual té un origen causal múltiple que s'ha d'atendre des d'una perspectiva transversal. El ministeri responsable dels afers socials porta a terme diverses accions mitjançant l'atorgament d'ajuts econòmics ocasionals per garantir la cobertura de necessitats bàsiques i el treball en xarxa amb altres departaments públics i el Servei Andorrà d'Atenció Sanitària però es considera necessari posar en funcionament un **nou programa innovador d'intervenció, vinculat a la gestió del parc d'habitatge públic**, que té com a finalitat facilitar un habitatge a persones en risc d'exclusió residencial greu o moderat com a motor per crear confiança, generar processos de recuperació, proporcionar expectatives i assolir un accés a un conjunt de recursos de salut, de prestacions, de formació o d'ocupació.

## 2. Objecte

L'objecte d'aquest contracte és **l'organització, la gestió, l'execució i el seguiment d'un servei d'habitatge basats en el model Primer la Llar** i adreçat a persones amb risc d'exclusió residencial i social greu o moderat, que consisteix en facilitar l'accés a l'habitatge conjuntament amb una intervenció socioeducativa intensiva.

L'àmbit de gestió del servei contempla un total de 22 habitatges moblats i equipats que són facilitats per l'INH, el suport i l'acompanyament professional de caràcter socioeducatiu i instrumental aportats per una entitat social i, a més, l'avaluació del projecte.

## 3. Descripció del servei

### 3.1. Definició

Servei públic que facilita l'accés a l'habitatge a persones en risc d'exclusió social i residencial. **A partir de l'adjudicació de l'habitatge de protecció pública, s'inicia un procés d'acompanyament i d'intervenció social que té com a finalitat apoderar la persona usuària perquè sigui autònoma a tots els nivells** (econòmic, domèstic, social...) **i que finalitza quan la persona usuària no necessita de l'acompanyament socioeducatiu i accedeix a un altre habitatge del parc públic protegit o del mercat ordinari**, de manera que l'habitatge de protecció pública constitueix una base sobre la qual s'articula un procés de recuperació i d'accés a l'habitatge sense més suports professionals que els de la xarxa social normalitzada.

Per això, l'entitat social formula un pla de treball amb la persona usuària que, respectant la seva voluntat pel que fa als objectius que desitja assolir i al temps que requereixin, i amb la incorporació de la xarxa de serveis necessaris –socials, sanitaris, d'ocupació...– provoquin una situació d'autonomia amb l'habitatge com a peça angular de la intervenció.

### 3.2. Prestacions

El desenvolupament del programa, segons la metodologia Primer la Llar, que ha estat adaptada al model d'habitatge protegit andorrà, contempla dos prestacions específiques:

- Prestació de serveis: Acompanyament per al manteniment de l'habitatge i per incrementar els nivells d'autonomia de la persona usuària.
- Avaluació: Retenció de l'habitatge, impacte, millora de la qualitat de vida, eficiència econòmica i grau de fidelitat al model Primer la Llar.

### 3.3. Principis d'actuació

Les dues prestacions, així com el desenvolupament del projecte, estan sotmesos als principis d'actuació següents:

#### 1. Règim de tinença de les persones residents en habitatges de protecció pública

La relació contractual derivada de l'accés a un habitatge de protecció pública és de naturalesa pública i es formalitza mitjançant un contracte de cessió administrativa. Si bé des del moment en què les persones hi accedeixen l'habitatge esdevé la seva llar, la durada dels contractes de cessió administrativa no és permanent sinó que està limitada en el temps i s'estableix d'acord amb les necessitats avaluades i amb els compromisos adquirits per a l'execució del programa Primer la Llar.

#### 2. Separació entre l'allotjament i el tractament

L'habitatge és el lloc de residència de la persona usuària i els tractaments que necessita es presten fora d'aquell, allà on s'ofereixen al conjunt de la població. A més, l'aplicació del model Primer la Llar en altres països ha demostrat que disposar primer d'un habitatge estructura i sosté altres tipus d'intervencions i ofereix millors resultats en el tractament.

### **3. Compromís de treball amb les persones usuàries durant tot el temps necessari**

Des del moment en què una persona és adjudicatària d'un habitatge de protecció pública i assumeix un compromís amb el programa Primer la Llar ha de rebre un missatge coherent de compromís i les persones que li presten suport han de demostrar amb fets aquest compromís. A més, el treball es fa durant tot el temps que la persona necessiti d'acord amb el contracte de cessió administrativa dels habitatges de protecció pública.

### **4. Respecte, calidesa, solidaritat i empatia amb totes les persones**

Aquests elements constitueixen l'esperit del model d'intervenció i són els que permeten crear una relació saludable, positiva i de futur entre les persones usuàries i les persones professionals de l'entitat social que els presten suport. Han d'estar presents des d'un inici i fins al final del procés i són una de les principals claus de l'èxit de la implementació del model.

### **5. Elecció i autodeterminació de les persones com eix central del model**

L'elecció i l'autodeterminació de les persones usuàries condicionen tots els aspectes de la intervenció i cal respectar-les. Aquest principi és fonamental perquè les persones usuàries assoleixin els objectius preestablerts ja que estan fixats a partir de la seva voluntat i dins del mínim exigible per al funcionament del projecte.

### **6. Orientació cap a la recuperació i a la reducció del dany**

El model Primer la Llar incorpora un enfocament destinat a la reducció del dany, a entendre que existeixen posicions intermèdies en els processos d'addiccions que permeten una reducció del dany i, per tant, una millora en la salut amb un esforç assumible, mentre s'aborden altres qüestions. La reducció del dany juntament amb l'enfocament de la recuperació forma part dels principis essencials del model.

## **4. Objectius**

### **4.1. Objectiu general**

Oferir a les persones en risc d'exclusió social i residencial greu o moderat un habitatge, amb acompanyament socioeducatiu des del qual iniciar un procés de recuperació, d'apoderament i d'autonomia personal.

### **4.2. Objectius específics**

- Establir amb les persones usuàries un pla de treball individualitzat per cercar-ne la integració social.
- Prestar suport a les persones usuàries en el desenvolupament de les activitats de la vida diària des d'un estil de vida saludable.
- Prestar suport a les persones usuàries en el desenvolupament de tasques domèstiques i promoure'n la participació en la cura, la neteja i el bon funcionament de l'edifici on resideixen, fent les tasques i les activitats que els siguin encomanades.
- Atendre de forma continuada totes les incidències i circumstàncies derivades de l'adjudicació de l'habitatge de protecció pública, tret les que derivin de la gestió i del manteniment.
- Promoure i prestar suport, dins dels objectius establerts al pla de treball individualitzat de cada persona usuària, en la coordinació amb altres recursos: serveis d'atenció primària i accés a prestacions econòmiques, centres sanitaris de referència, centres formatius, servei d'ocupació...
- Facilitar la integració social de les persones usuàries en l'entorn comunitari i social, donant a conèixer els serveis socials comunitaris de la parròquia.

- Assessorar i oferir suport tècnic per assolir l'autonomia personal.
- Fomentar la lliure decisió, la independència i la participació activa de les persones usuàries.
- Preparar i prestar suport en el procés de sortida del servei mitjançant una transició acompanyada cap a un habitatge de preu assequible o cap a un habitatge del mercat ordinari.

## **5. Persones destinatàries**

El Decret 265/2022 regula els requisits d'accés de les persones que poden aspirar a un habitatge de protecció pública. És condició imprescindible que les persones s'inscriguin al Registre de sol·licitants dels habitatges de protecció pública per accedir al servei.

Per causar alta en el Registre de sol·licitants dels habitatges de protecció pública cal que la persona reuneixi els requisits d'accés indicats a continuació.

### **5.1. Requisits generals**

- Residència: Residència legal, permanent i efectiva durant un període mínim de cinc anys que han de ser immediatament anteriors a la inscripció al Registre.
- Necessitat d'habitatge, per no disposar-ne o per no disposar-ne d'un adequat o assequible. La necessitat d'habitatge s'acredita amb les circumstàncies següents:
  - La persona no disposa d'un habitatge en propietat, amb dret de superfície o usdefruit o arrendament.
  - L'habitatge ha estat declarat en estat ruïnós.
  - L'immoble no disposa de cèdula o certificat d'habitabilitat o no compleix les condicions d'habitabilitat exigibles per renovar-la.
  - L'habitatge està ubicat en un edifici que no compleix la normativa d'accessibilitat vigent, sempre que no sigui possible eliminar les barreres arquitectòniques o fer els ajustos raonables i que la persona sol·licitant o membre de la unitat de convivència acrediti la condició de discapacitat amb mobilitat reduïda permanent.
  - L'habitatge ocupat per una unitat de convivència té una superfície que no permet respectar les superfícies mínimes del Reglament de construcció en atenció a la composició de la unitat de convivència.
  - La persona sol·licitant o la unitat de convivència destina més del 35% dels seus ingressos al pagament de totes les despeses vinculades amb l'habitatge.

### **5.2. Requisits específics**

- Ser major d'edat o menor emancipat
- Ser família unipersonal o unitat de convivència, entesa com el grup de persones físiques que acrediten convida efectivament en un mateix domicili o es comprometen a fer-ho en un termini determinat, amb independència de si tenen relació de parentiu entre si.
- Que la persona sol·licitant o membre de la unitat de convivència disposi d'una font d'ingressos derivada d'un contracte laboral, un treball per compte propi, una pensió o un ajut econòmic ocasional dels previstos en el Reglament regulador de les prestacions econòmiques dels serveis socials i socio-sanitaris.
- Que la persona sol·licitant o la unitat de convivència disposin d'uns ingressos iguals o inferiors al llindar econòmic de cohesió social personal o familiar, segons correspongui, establert a la Llei de serveis socials i socio-sanitaris.
- Que la persona sol·licitant o membre de la unitat de convivència no superi el barem de valoració patrimonial establert a la Llei de serveis socials i socio-sanitaris.

L'adjudicació de l'habitatge de protecció pública es fa mitjançant un procediment administratiu que s'inicia amb un acord del Comitè Director de l'INH que aprova l'oferta

pública d'habitatge i publica el llistat provisional de persones participants que aspiren a un habitatge de protecció pública.

Un cop transcorregut el termini establert per fer al·legacions, l'INH adreça un ofici al Departament d'Afers Socials i, si escau, als departaments socials dels comuns perquè emetin informe social relatiu a les persones participants, informe que ha d'incloure totes les dades i circumstàncies –incloses les dades relatives a l'estat de la salut– que es considerin pertinents. Com a annex, s'ha d'incloure les conclusions derivades d'una entrevista personalitzada en què constin els compromisos que la persona participant ha acceptat de forma voluntària i els que ha rebutjat de forma expressa per a l'execució del programa Primer la Llar.

L'entitat social participa de forma activa en aquesta fase ja que, de forma conjunta amb la persona referent de l'àmbit social, una persona representant ha de participar en l'entrevista i conjuntament han de signar amb la persona participant l'annex que, en cas d'adjudicació de l'habitatge de protecció pública, forma part del contracte de cessió administrativa de l'habitatge de protecció pública.

La persona representant de l'entitat social dirigeix l'entrevista que té com a finalitat, d'una banda, recollir tota la informació rellevant per a l'execució del programa Primer la Llar i, d'altra banda, explicar a la persona participant què comporta l'adjudicació d'un habitatge de protecció pública, l'abast dels compromisos adquirits i el vincle amb la vigència del contracte de cessió administrativa de l'habitatge de protecció pública perquè des de la llibertat i l'autodeterminació manifesti si vol adherir-s'hi així com els compromisos que està disposada a assumir.

Així mateix, la persona participant ha de signar la fitxa d'acceptació de la protecció de dades i de la participació en el procés d'avaluació.

## **6. Característiques del servei**

Atès que l'INH proporciona els habitatges de protecció pública, el model Primer la Llar que és objecte d'adaptació en aquesta licitació estableix dues prestacions necessàries per al seu desenvolupament, l'una orientada al servei a les persones usuàries i l'altra orientada en exclusiva a l'avaluació del model.

La intervenció socioeducativa intensiva basada en el model Primer la Llar planteja un abordatge multidisciplinari i, per això, ha de facilitar serveis i actuacions per part de diversos professionals amb formació en cada àrea concreta.

- Pel que fa a les prestacions de serveis cap les persones usuàries, l'entitat social ha de portar a terme les actuacions següents:
  - Realitzar visites periòdiques per prestar suport a les persones usuàries en el bon ús de l'habitatge.
  - Elaborar estratègies de suport amb les persones usuàries per garantir les aportacions econòmiques pactades i el bon ús de l'habitatge.
  - Procurar l'accés de les persones usuàries a la xarxa de serveis i a les prestacions bàsiques (sanitat, serveis socials, ocupació, formació, lleure...).
  - Establir dins del pla de treball individualitzat les actuacions necessàries per cobrir les necessitat bàsiques i per organitzar la vida quotidiana d'acord amb les preferències de la persona usuària.
  - Facilitar l'accés a les prestacions econòmiques i assistencials a què tingui dret la persona usuària.
  - Recuperar habilitats personals de cura pròpia i de l'habitatge.
  - Recuperar hàbits d'autogestió (economia domèstica, preparació d'àpats amb una alimentació saludable, relació amb l'entorn...).
  - Recuperar relacions familiars i socials, sempre que sigui possible i favorable per a la persona usuària.

- Promoure la integració comunitària de la persona usuària a l'edifici de residència, al barri i a la parròquia.
- Prestar suport a la persona usuària en el seguiment dels tractaments terapèutics que siguin necessaris.
- Fer les coordinacions necessàries amb professionals de la xarxa que intervinguin amb la persona usuària, previ consentiment exprés.
- Pel que fa a les prestacions vinculades amb l'avaluació de la intervenció socioeducativa intensiva, l'entitat social ha de portar a terme l'estudi de les qüestions següents:
  - Avaluar l'interès de promoure altres iniciatives públiques o privades de cessió d'habitatges per destinar-los a habitatge de protecció pública amb el model de gestió integral establert al Decret 265/2022.
  - L'avaluació ha de demostrar que els programes basats en el model Primer la Llar milloren la situació de les persones amb risc d'exclusió social i residencial greu o moderat, amb l'obtenció de resultats (eficàcia) a un cost inferior (eficiència) que les alternatives d'intervenció convencionals o tradicionals que existeixen en el nostre àmbit d'actuació per aquestes persones.
  - L'avaluació ha de respondre als quatre objectius següents:
    - Identificar possibles dificultats o problemes durant la posada en marxa i l'execució del programa així com possibles desviacions del model original d'intervenció. Aquest plec de prescripcions tècniques inclou una adaptació important del model Primer la Llar i, per tant, totes les modificacions introduïdes han de ser objecte, si escau, d'avaluació independent.
    - Conèixer els resultats sobre les persones usuàries obtinguts pel programa en comparació amb alternatives tradicionals d'intervenció amb persones amb risc d'exclusió residencial i social greu o moderat.
    - Estimar els costos del programa enfront a alternatives convencionals d'intervenció.
    - Analitzar l'adaptació del model Primer la Llar a Andorra a partir del model definit en la "Housing First Guide Europe" publicada per FEANTSA.

Per fer l'avaluació, entre altres metodologies, cal privilegiar dur a terme una experimentació social que comporta constituir i fer el seguiment de dos grups de persones amb perfils similars mitjançant un procediment d'assignació a través del registre de sol·licitants d'habitatges de protecció pública:

- Grup experimental (GE), format per les persones usuàries del programa.
- Grup de control (GC), format per persones que no participen en el programa, tot i que poden estar integrades en el circuit social tradicional. Aquestes persones han de prestar el seu consentiment exprés per formar-ne part.

Es fixa com objectiu que per a cada persona usuària en el GE cal assignar 2,5 persones en el GC.

## 7. Organització del servei

### 7.1. Fases d'intervenció

La intervenció socioeducativa intensiva s'estructura en les **fases següents**, el contingut i la durada de les quals depèn de les necessitats de cada persona usuària.

#### 1. Fase d'acollida

Aquesta fase s'inicia abans de l'adjudicació, durant l'entrevista personal prèvia amb la persona participant en què s'explica el projecte i s'analitzen els objectius assolibles, i continua fins a l'estabilització en els usos de l'habitatge adjudicat a la persona usuària.



## 2. Fase d'intervenció

Té per objecte iniciar el procés d'adquisició d'autonomia. Aquesta fase no té una durada estandarditzada sinó que s'ajusta als pactes inclosos dins del contracte de cessió administrativa de l'habitatge de protecció pública que estan determinats pels objectius prèviament pactats a l'entrevista personal. A partir de la diagnosi elaborada en la primera fase i d'acord amb els objectius pactats amb cada persona usuària, cal desenvolupar actuacions de més o menys acompanyament a través de les xarxes i recursos normalitzats per assolir l'autonomia personal que permeti mantenir-se en l'habitatge sense el suport continuat del programa Primer la Llar.

## 3. Fase de sortida

S'estableix en la Comissió avaluadora de l'acompliment dels contractes de cessió administrativa dels habitatges de protecció pública (en endavant, Comissió Avaluadora), de la qual l'entitat social forma part. Com a conseqüència de l'evolució i del progrés de la persona usuària o de l'incompliment reiterat dels compromisos mínims per mantenir-se en l'habitatge, es planifica juntament amb la persona usuària el procés de sortida en cada situació. La sortida del programa i de l'habitatge de protecció pública ha de ser cap a un habitatge de preu assequible o del mercat ordinari sense més suports professionals que els existents a la xarxa o cap a un recurs més adaptat a la situació de la persona usuària.

### 7.2. Metodologia d'intervenció i pla de treball

La **metodologia d'intervenció** és de caràcter individual i centrada en la persona. A partir de la identificació de les necessitats socials i dels compromisos prèviament adquirits i que formen part del contracte de cessió administrativa dels habitatges de protecció pública, s'identifiquen les necessitats socials de cada persona usuària i s'elabora el **pla de treball individual**.

El pla de treball s'ha d'elaborar amb la participació activa de la persona usuària per aconseguir el grau més alt possible d'implicació en les accions que s'han de portar a terme. La decisió sobre les accions i la seva execució és de la persona usuària, dins dels compromisos adquirits prèviament. L'equip d'intervenció de l'entitat social constitueix una figura professional que acompanya, orienta i presta suport.

**L'atenció individualitzada ha de contemplar una ràtio mínima d'una jornada completa d'assistència professional com a referent per cada deu habitatges** i ha de permetre adaptar els ritmes d'intervenció i d'evolució a les característiques individuals de les persones usuàries, amb revisions periòdiques del pla de treball individualitzat si fa falta, juntament amb la persona usuària, per avaluar-ne conjuntament l'adequació i l'assoliment dels objectius, sense perjudici de les valoracions fetes per la Comissió Avaluadora.

El Pla de Treball ha d'oferir un paper rellevant al **treball en xarxa** d'acord amb els recursos comunitaris, tant pel que fa a la cartera de serveis socials i socio-sanitaris i de salut que participin en la millora de les condicions individuals de la persona usuària com a la xarxa comunitària de la parròquia de residència.

La intervenció, mitjançant la metodologia de treball en xarxa, ha de permetre no només **optimitzar els recursos** sinó, a més, dibuixar un **itinerari cap a la integració social de la persona usuària** mitjançant l'ús dels dispositius ja existents.

El Pla de Treball té **dos objectius** successius:

- Aconseguir l'estabilització de la persona usuària en l'habitatge de protecció pública.
- Assolir l'autonomia personal per accedir a un habitatge de preu assequible o del mercat ordinari.

El Pla de Treball ha de contemplar una diagnosi inicial, que té lloc amb l'informe social emès pel Departament d'Afers Socials del Govern o pels departaments socials dels Comuns, si escau, i amb l'entrevista personalitzada amb la persona participant en el procés

d'adjudicació i es completa un cop la persona usuària ja està a l'habitatge de protecció pública. **L'estructura del Pla de Treball ha de contemplar, com a mínim:**

- Dades personals i familiars de la persona usuària
- Diagnosi inicial
- Objectius que cal treballar, recollits a l'annex de compromisos adquirits amb el programa Primer la Llar
- Accions que cal desenvolupar, amb un calendari orientatiu
- Tipus de suport i de recursos que s'oferiran
- Compromisos de les parts: drets i deures
- Cronograma del seguiment

El Pla de Treball individual s'ha d'actualitzar com a mínim trimestralment i ha de permetre seguir l'evolució i determinar la intensitat de l'atenció socioeducativa i el moment de sortida del servei.

La persona usuària, en el moment de signar el contracte de cessió administrativa de l'habitatge de protecció pública, ha de rebre les normes de funcionament intern de l'edifici on residirà, tant pel que fa als habitatges com a les zones comunes, així com les normes de convivència. L'incompliment reiterat de les normes de funcionament o de convivència de l'edifici pot ser causa de resolució del contracte i d'expulsió de l'habitatge sense perjudici de les mesures d'acompanyament per cercar allotjament alternatiu que ha de portar a terme l'entitat social.

## **8. Obligacions de l'entitat social**

1. Analitzar amb la persona usuària les necessitats relatives al parament bàsic de la llar i garantir l'accés a l'habitatge en condicions d'habitabilitat després d'una baixa en el programa.
2. Treballar amb la persona usuària la gestió econòmica relativa a les despeses derivades de l'habitatge així com la cobertura de les necessitats bàsiques.
3. Coordinar-se amb la persona referent de l'àmbit social de la parròquia per obtenir les prestacions econòmiques necessàries, si escau, i establir una organització de la vida quotidiana.
4. Tenir accés a un joc de claus de cada habitatge, garantint tant la disponibilitat en situacions de necessitat com la protecció de la intimitat de les persones usuàries.
5. Verificar l'acompliment dels requisits d'accés i revisar els compromisos vinculats al programa Primer la Llar de les persones de la llista d'espera que aspiren a l'adjudicació d'un habitatge de protecció pública quan es produeixen baixes.
6. Prestar atenció socioeducativa així com instrumental de suport a les persones usuàries del servei.
7. Dotar de servei de comunicació de doble direcció entre persones usuàries i professionals que es concreta, en el cas de professionals, amb telèfon mòbil per a cadascuna i, en el cas de persones usuàries, de servei de telefonia en els casos en què es valori com a necessari per qüestions tècniques o de salut.
8. Fer-se càrrec de la dotació, del manteniment i de la reposició del material informàtic necessari per al funcionament del servei a raó d'un ordinador per professional i d'un sistema informàtic adequat a la prestació del servei per gestionar la informació i enregistrar les intervencions.
9. Verificar que la persona usuària fa un bon ús de l'habitatge, se'n cuida i el neteja de forma regular.
10. Informar la direcció de l'INH de les reparacions necessàries en els habitatges de protecció pública o en les zones comunes, tant bon punt en tingui coneixement.

11. Prestar suport a la persona usuària per mantenir les condicions de l'habitatge: petites reparacions, reposició del material danyat pel transcurs del temps...
12. Informar l'INH sobre la necessitat de substituir o de reparar el parament de l'habitatge si es danya com a conseqüència d'un ús inadequat i actuar, pel que fa als fets que han provocat el problema, d'acord amb les normes de funcionament i de convivència de l'edifici.
13. En cas de sortida o d'abandó de l'habitatge per part d'una persona usuària, fer-se càrrec de posar a punt l'habitatge i de reposar el parament bàsic que s'hagi espatllat o que, per ús personal, s'hagi de substituir.
14. Fer les tasques d'acompanyament necessàries i de mediació en la recerca d'habitatge alternatiu un cop la Comissió Avaluadora ha acordat la finalització el contracte de cessió administrativa de l'habitatge de protecció pública.
15. Presentar una proposta metodològica d'avaluació i del seu disseny, així com concretar les eines necessàries que cal utilitzar.
16. Establir els protocols dels processos següents:
  - Selecció de l'equip tècnic i adaptació al programa Primer la Llar d'acord amb la *Housing First Guide Europe* i les adaptacions incorporades en aquest plec de prescripcions tècniques.
  - Adequació dels habitatges, tant durant l'estada com a la sortida de la persona usuària.
  - Entrevista semiestructurada sobre l'acceptació i el rebuig dels compromisos vinculats amb el programa d'acord amb les circumstàncies personals i socials valorades en l'informe social.
  - Valoració del grau d'acompliment del compromís amb el Programa Primer la Llar.
  - Acollida de les persones usuàries.
  - Relació amb la Fundació Privada Armor, si escau.
  - Assignació de les persones usuàries a les persones referents de l'equip d'intervenció.
  - Coordinació setmanal de l'equip d'intervenció.
  - Intervenció general amb les persones usuàries.
  - Valoració de situacions de convivència en parella i de la implicació sobre l'aplicació del model Primer la Llar i sobre la permanència en l'habitatge de protecció pública.
  - Accions de sensibilització de prevenció de la violència de gènere i de la violència domèstica.
  - Visites setmanals als habitatges.
  - Atenció general de les persones usuàries.
  - Supervisió tècnica de les persones professionals integrants de l'equip d'intervenció.
  - Cens de les persones usuàries.
  - Gestió dels ajuts vinculats a la cobertura de necessitats bàsiques i a l'accés a programes de formació i d'ocupació.
  - Gestió d'incidències i d'avaries en l'habitatge en coordinació immediata amb l'INH.
  - Incompliment de compromisos.
  - Assistència a les reunions de la Comissió Avaluadora.
  - Assistència les reunions convocades per l'INH.
  - Sortides del programa segons la causa: voluntària, sortida autònoma, expulsió o mort.

## 9. Règim econòmic

L'entitat social no pot facturar cap cost a les persones usuàries pels serveis que es recullen en aquest plec.

### **9.1. Places ocupades**

Pel que fa al cost del servei, l'entitat social percep el pagament de les quantitats corresponents a partir de l'ocupació d'un habitatge (**plaça ocupada**) per persones usuàries i, per tant, des del seu ingrés a l'habitatge fins que causin baixa definitiva, amb les particularitats que s'indiquen a continuació.

Es considera igualment com a plaça ocupada quan l'habitatge estigui buit per absència de les persones usuàries per causes justificades i per períodes inferiors a cinc dies, amb un màxim de quinze dies anyals.

També es considera com a plaça ocupada quan l'habitatge estigui buit per permisos o vacances de les persones usuàries per períodes inferiors a cinc dies, amb un màxim de 15 dies anyals.

### **9.2. Absències**

Pel que fa a les absències de les persones usuàries, s'entén que es produeixen en les circumstàncies següents, amb pagament del 75% del preu de la plaça ocupada:

- Hospitalització de la persona usuària, prescrita pel servei mèdic competent, per període superior a cinc dies i fins a l'alta mèdica, amb un màxim de 30 dies.
- Permisos o vacances de la persona usuària per períodes mínims de cinc dies i un màxim de 30 dies consecutius. El nombre màxim de dies per aquest concepte que donen lloc al pagament és de 60 a l'any.
- Durant el temps entre l'adjudicació de l'habitatge i el dia anterior a l'ingrés efectiu de la persona usuària, sempre que es produeixi, i per un màxim de 30 dies.

### **9.3. Places desocupades**

En la resta de supòsits, que no es consideren plaça ocupada o absència, i en els casos de baixa definitiva, des de l'endemà de la data de la baixa, es considera que la plaça està desocupada i no es genera cap pagament, llevat del període comprès entre la baixa definitiva i el més curt d'entre 30 dies i l'ocupació de la plaça, període durant el qual es genera el pagament del 50% del preu de la plaça ocupada.

## **10. Publicitat**

Qualsevol acte divulgatiu i comunicació ha de comptar amb l'autorització prèvia de l'INH. L'autorització ha de ser sol·licitada per escrit o per mitjans telemàtics que en deixin constància pel representant legal de l'entitat social o per la persona que assumeixi la direcció i coordinació del servei, amb una antelació mínima de quinze dies naturals a la data de celebració de l'acte o de la publicació de l'article. A la sol·licitud de l'autorització ha d'acompanyar, si escau, còpia del programa previst per a l'acte i, en tot cas, informe justificatiu de la idoneïtat o conveniència d'assistir a l'acte en representació del servei. La falta de contesta expressa en el termini de set dies per part de l'INH suposa la denegació de l'autorització.

## **11. Mitjans que ha d'aportar l'entitat social**

L'entitat social ha d'aportar la totalitat dels mitjans personals i materials necessaris per realitzar i desenvolupar del servei. L'entitat social està obligada especialment a aportar tots els mitjans i recursos que la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals estableixi.

### **11.1. Mitjans personals**

El servei ha de comptar amb un equip format per professionals que atenguin les prestacions de provisió de serveis i d'avaluació, amb les funcions diferenciades i assumides per cada professional.

L'entitat social ha d'aportar un projecte detallat de les funcions dels equips que han de respondre a les línies de continguts següents.

### **1. Funcions de provisió de serveis**

Les funcions vinculades a la provisió de serveis (atenció de les persones) han de ser desenvolupades per professionals que acreditin una titulació universitària de treball social, educació social o psicologia i amb expertesa o formació complementària en la intervenció amb persones amb risc d'exclusió social i residencial greu o moderat, toxicomanies, salut mental, mediació i altres relacionades amb els perfils als quals s'adreça, de forma principal, el projecte.

### **2. Funcions d'avaluació**

L'avaluació del projecte ha de ser externa. Les funcions vinculades amb l'avaluació han de ser desenvolupades per un equip multidisciplinari en el qual han d'estar presents professionals amb titulació universitària. L'enllaç amb l'equip de provisió del serveis es desenvolupa per part de l'entitat social amb un tècnic d'avaluació també de l'àmbit social. L'equip ha de comptar amb capacitats i coneixements relacionats amb el sensellarisme, la relació d'ajuda, la metodologia de gestió del cas, la reducció del dany, les addicions, la salut mental i la intervenció en crisi.

#### **11.2. Perfil de l'equip**

- Persona directora del projecte: Ha de vetllar per l'acompliment dels treballs oferts, fer tasques d'interlocució amb l'INH i facilitar sinèrgies i aliances amb les xarxes d'atenció primària i les especialitzades a favor dels col·lectius preferents. A més, ha de portar les tasques de coordinació de l'equip, tant pel que fa a la provisió de serveis com a l'avaluació. Ha de portarà a terme tasques d'acompanyament i de suport als professionals del projecte i supervisar cadascun dels casos.
- Persona tècnica de provisió de serveis de l'àmbit social: Professional de referència (persona referent) a qui se li assigna un nombre d'habitatges per prestar el servei d'acompanyament socioeducatiu.
- Persona de l'àmbit de la integració social: Professional que fa tasques d'àmbit comunitari i també de suport a la persona referent en les actuacions vinculades amb l'ocupació, la formació i el lleure.
- Persona de l'àmbit de la psicologia: Ha de ser una persona amb titulació universitària de psicologia que ha de fer el seguiment psicològic de les persones usuàries que ho requereixin en coordinació amb la persona referent.

#### **11.3. Ràtios**

- 1 persona directora del projecte per cada 20 places ocupades.
- 1 persona tècnica de provisió de serveis de l'àmbit social (treball social o educació social) per cada 10 places ocupades.
- 1 persona tècnica de l'àmbit de la integració social per cada 10 places ocupades.
- 1 persona de l'àmbit de la psicologia per cada 20 places ocupades amb persones usuàries que requereixin de seguiment i no l'estiguin rebent.

La jornada de treball prevista a les ràtios és complerta (100% de dedicació). No obstant això, les ràtios han de ser proporcionals al nombre de places ocupades, la qual cosa pot comportar jornades parcials.

Per a 20 places ocupades, que és l'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques, es concreta de la manera següent:

- 1 persona directora de projecte, a la qual se li computa un 10% de la jornada.

- 2 persones tècniques de provisió de serveis a jornada complerta o l'equivalent amb persones a jornada parcial, sempre que es mantingui una vinculació individual amb les persones usuàries.
- 2 persones tècniques de l'àmbit de la integració social a jornada complerta o l'equivalent amb persones a jornada parcial, sempre que es mantingui una vinculació individual amb les persones usuàries.
- 1 persona de l'àmbit de la psicologia a un 50% de la jornada o l'equivalent amb persones a jornada parcial, sempre que es mantingui la vinculació individual amb les persones usuàries.

El servei ha de garantir la flexibilitat i la disponibilitat horària suficients per atendre possibles urgències i necessitats que es produeixin durant les 24 hores del dia, de dilluns a diumenge, tots els dies de l'any, a través de disponibilitat telefònica mòbil. Per això, cal que l'equip que presta els serveis a les persones usuàries compti amb un quadre de jornada laboral que garanteixi la jornada màxima legal i els descansos per a professionals establerts legalment.

No obstant això, s'estableix un període inicial de sis mesos, ampliable fins a un any, en què l'entitat adjudicatària pot proveir el servei amb el 50% de l'equip de treball proposat. La necessitat d'incrementar el personal no comporta increment de la despesa pressupostada que, en tot cas, ha de ser acordada per la Comissió Avaluadora.

#### **11.4. Informàtica i comunicació**

L'entitat social ha d'assumir la dotació d'un ordinador per persona de l'equip, així com els programes, el material de xarxes i comunicació, el manteniment i la reposició del material informàtic necessaris per al funcionament del servei.

#### **12. Substitucions en cas de vacances**

L'entitat social ha d'oferir el servei durant tot l'any. Per això, durant els períodes de vacances del personal ha de preveure un sistema de cobertura suficient per donar resposta a les necessitats de les persones usuàries i donar continuïtat a la prestació del servei.

#### **13. Coordinació, control, supervisió i informació de la prestació del servei**

L'entitat social ha de designar una persona per mantenir la interlocució amb l'INH per a la revisió periòdica d'aquest contracte.

L'entitat social ha d'articular la coordinació amb tota la xarxa (serveis de salut, serveis socials, espais i activitats comunitàries...) implicada en l'atenció a les persones usuàries per fer més eficaces les actuacions dutes a terme des del servei.

L'INH exerceix la supervisió i el control necessaris per assegurar el correcte funcionament del servei. L'entitat social ha de mantenir de forma periòdica reunions amb la direcció de l'INH o amb la persona en què delegui aquesta funció per informar del desenvolupament del servei i ha de sotmetre's a les directrius i ordres que per a la seva optimització s'estableixin des de l'INH.

L'entitat social ha d'informar trimestralment la Comissió Avaluadora del seguiment del projecte així com de l'estat de situació de les persones usuàries, informant si escau de qualsevol canvi personal, social o econòmic que sigui rellevant per a la intervenció i per a la gestió dels habitatges de protecció pública.

Així mateix, ha de presentar un informe anual d'actuacions que reculli tota la informació relativa a l'any natural i que ha de contenir l'avaluació inicial de l'impacte del projecte prevista en la clàusula VI. L'informe ha de ser lliurat a la direcció de l'INH abans del 15 de febrer.

A la finalització del contracte, l'entitat social ha de presentar l'avaluació prevista en la clàusula VI. L'avaluació ha de ser lliurada a la direcció de l'INH en el termini màxim de dos mesos, comptats a partir de l'endemà de la finalització del contracte.

En qualsevol moment i a requeriment de la direcció de l'INH, l'entitat social ha de presentar les dades estadístiques o d'atenció de les persones usuàries que se sol·licitin, d'acord amb les directrius de l'INH.

(segell)

(signatura)