



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEIS GESTIÓ DEL SERVEI ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT A LES FAMÍLIES DE LA COMARCA DE LA SEGARRA.

INTRODUCCIÓ

El Servei d'Orientació i Acompanyament a les Famílies (SOAF) és un servei d'orientació i suport de caràcter preventiu i universal per a les famílies amb la finalitat d'acompanyar-les en la millora del seu benestar personal, familiar i social.

El Departament de Drets Socials incorpora en el Contracte Programa 2022-2025 la Fitxa 39: "Servei d'Orientació i Acompanyament a les Famílies (SOAF)", com un servei de proximitat, dins de la xarxa i els Serveis Socials d'Atenció Primària.

D'acord amb els criteris de jerarquia normativa i de cronologia, i en el marc d'una xarxa de serveis d'orientació i acompanyament a la família, cal destacar la normativa següent:

- L'Estatut d'Autonomia de Catalunya estableix a l'article 166.4 que és competència exclusiva de la Generalitat de Catalunya la promoció de les famílies i de la infància, que inclou en tot cas les mesures de protecció social i la seva execució.

- La Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies, disposa a l'article 45 que el govern ha d'establir un conjunt de programes i d'actuacions per potenciar el paper de les famílies com a educadores i transmissores de valors humans i cívics. Amb aquesta finalitat, s'ha d'oferir atenció personalitzada a les famílies amb problemes específics, i també informació i orientació de caràcter general per promoure el seu benestar i afavorir el diàleg i l'intercanvi d'experiències entre aquestes famílies.

- La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, recull a l'apartat 1.2.7.2 de l'annex, dins la classificació de prestacions de serveis, el servei d'atenció a les famílies, que entre altres aspectes inclou el servei d'atenció a les famílies (SAF) com un servei especialitzat destinat a famílies amb necessitats de suport.

La Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, que entre altres aspectes tracta de la responsabilitat en la criança i la formació dels infants, i del respecte i el suport de les responsabilitats parentals (articles 37 i 12, respectivament) El model de servei d'orientació i acompanyament a famílies en reforça aquests aspectes

El Decret 142/2020, d' 11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, inclou el Servei d'Atenció a Famílies (SAF) com a prestació de la Cartera de serveis socials del departament competent en la matèria, concretament a l'apartat 1.2.11.1 de l'annex 1, sobre les prestacions de la xarxa de serveis socials d'atenció pública.

Actualment, aquest servei s'ha reconvertit en SOAF, per descriure de manera més precisa el tipus d'atenció familiar que ofereix aquest servei.





CONSELL COMARCAL DE LA SEGARRA
CONSELL COMARCAL DE LA SEGARRA

Com a conecció a aquest servei, els darrers anys el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (actualment Departament de Drets Socials) ha definit i concretat de manera participativa el model del SOAF, que ha de servir com a guia fins que aquest servei es reguli normativament com a part del desplegament del Pla estratègic de serveis socials 2020/2024. Actualment el Departament de Drets Socials, amb el lideratge de la Direcció General de Serveis Socials, incorpora el treball preventiu familiar com a objectiu que s'ha d'implementar en tot el territori de Catalunya per mitja del SOAF.

El Consell Comarcal de la Segarra gestiona els Serveis Socials d'Atenció Primària dels municipis de la comarca ha optat per l'externalització del servei i serà un servei itinerant.

Aquests Plecs tècnics són un instrument que, a més dels requeriments legals i formals, contenen els aspectes tècnics més essencials per al compliment dels objectius del servei que es contracta.

CLÀUSULES:

1. OBJECTE DEL PLEC

El present contracte té per objecte la contractació del Servei d'Orientació i Atenció a Famílies a partir d'ara l'anomenarem SOAF, que es presta des de l'Àrea de Serveis Socials del Consell Comarcal de la Segarra.

El servei és desenvolupa en el marc dels serveis socials bàsics, té un caràcter preventiu, de proximitat i dona servei a tots els municipis de la comarca de la Segarra.

2. DEFINICIÓ, SERVEIS , OBJECTIUS I DESTINATARIS DEL SERVEI.

Definició:

Els SOAF és un servei d'informació, atenció i suport de caràcter preventiu, universal, de proximitat i de tractament per a les famílies amb la finalitat d'acompanyar-les en la millora del seu benestar personal, familiar i social. Serveixen per promoure unes relacions afectives saludables, amb una visió integral de la família per a millorar el seu benestar emocional i relacional. Actuen activament en pro de la detecció i el suport a situacions familiars per prevenir i evitar que evolucionin en problemàtiques més greus que calgui tractar en altres serveis de la xarxa.

S'estructura en tres eixos principals que aborden la situació familiar des d'un enfocament sistèmic, relacional, integral i comunitari amb l'objectiu de millorar:

- 1) La intervenció relacional socioeducativa preventiva,
- 2) El foment de les competències parentals i parentalitat positiva
- 3) La promoció de la comunitat com a factor d'integració i cohesió social





CONSELL COMARCAL DE LA SEGARRA
CONSELL COMARCAL DE LA SEGARRA

Serveis o programes a desenvolupar en relació als eixos de treball i destinataris:

- a. Consultoria familiar puntual: Orientació a famílies per tal que adquireixin estratègies personals, emocionals i educatives sobre aspectes de parentalitat positiva. Acompanyar des de la criança positiva. Informació i derivació, si s'escau, a altres programes o serveis de la xarxa local i comarcal.
- b. Acompanyament terapèutic: Destinada a persones /famílies que accedeixin directament al servei o bé derivades del serveis de la xarxa local. Oferir atenció terapèutica familiar, de parella o personal per afrontar i superar les dificultats emocionals derivades de les relacions familiars.
- c. Tallers educatius : Relacionats amb les necessitats detectades i destinats a pares i mares, tutors, adolescents i professionals.

Objectius:

General: Oferir un espai de trobada, suport, orientació i acompanyament socioeducatiu, comunitari i terapèutic, d'accés universal, tant preventiu com d'intervenció, per millorar el benestar integral de les famílies de la comarca de la Segarra.

Específics:

- Orientar les persones i les famílies en la criança i la parentalitat positiva, tant de manera individual com grupal, mitjançant activitats, programes i tallers de criança positiva.
- Acompanyar i donar suport terapèutic a les famílies amb alguna dificultat o problemàtica relacional o emocional, des d'una perspectiva sistèmica, que en algun moment del seu cicle vital experimenten situació de desgast relacional, conflictes intrafamiliars, separacions, pèrdues difícils,...
- Donar suport i acompanyament a famílies que tenen algun membre amb una problemàtica de salut o amb alguna necessitat específica.

Destinatari del Servei:

El conjunt de famílies que conformen l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de la comarca de la Segarra

La població diana són les famílies que presenten conflictes intrafamiliars següents: processos de separació difícils o transicions complicades, desgast emocional, dificultats de convivència intergeneracional, problemes per establir normes i límits, mancances de comunicació, conflictes amb adolescents, absentisme en l'escola, d'infants i adolescents i preocupació pel fracàs escolar. També va dirigit a totes les famílies que puguin viure





moments o situacions difícils i necessitar d'un acompanyament amb independència del seu nivell socioeconòmic o situació de vulnerabilitat o de risc social.

Per altra part té un caràcter preventiu i de promoció i per tant, a part d'atendre les demandes dels usuaris, el servei promou actuacions dirigides a incrementar factors de protecció de les famílies juntament amb altres serveis de la xarxa (salut, educació, centre de desenvolupament infantil i atenció precoç)

3. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DEL PROGRAMA.

El SOAF ha d'oferir un espai de trobada, suport, orientació i acompanyament socioeducatiu, comunitari i terapèutic, d'accés universal, tant preventiu com d'intervenció, per millorar el benestar integral de les famílies del territori.

3.1.- CARACTERISTIQUES DEL SERVEI.

En relació a les famílies, infants, adolescents, parelles i persones:

- Consultoria, per treballar la participació activa, la motivació i la demanda de la família. Fer un primer diagnòstic de la salut relacional i emocional de la família per definir els aspectes clau que caldrà tractar en el procés terapèutic.
- Suport terapèutic relacional socioeducatiu, per afrontar i superar les disfuncions relacionals que afecten negativament la criança dels fills i filles, la relació de parella i el funcionament parental.
- Participació activa de les famílies, infants i adolescents en els processos d'avaluació que es fa durant el procés terapèutic socioeducatiu que reben i quan finalitza la intervenció.
- Tallers educatius per a pares i mares, per sumar experiències i compartir el que implica la criança dels fills i filles des d'una perspectiva de criança positiva.

En relació amb els/les professionals:

- Coordinació i comunicació durant el procés de derivació, seguiment i tancament dels processos familiars.
- Devolucions diagnòstiques durant els processos familiars i grupals i quan s'acaben.
- Processos d'avaluació del treball fet amb les famílies. Treball en xarxa.
- Seguiment dels resultats i recollida de les dades necessàries per tal de complimentar la memòria del servei.





CONSELL COMARCAL DE LA SEGARRA
CONSELL COMARCAL DE LA SEGARRA

4. UBICACIÓ I HORARI DEL SERVEI

El servei es prestarà a les dependències que el Consell Comarcal i els Ajuntaments respectius posin a disposició per aquest servei i sempre respectant l'horari d'obertura d'aquestes. També es podrà prestar a les dependències de l'adjudicatari en el cas que en disposi.

La ubicació del SOAF ha de ser de fàcil accés per a totes les persones. S'ubicarà en dos punts estratègics de la comarca que és on es concentren la majoria de serveis de la xarxa social, educativa i sanitària.

Aquest servei es realitzarà a les poblacions de Cervera i Guissona. Tot i això durant el període de durada del contracte es podrà realitzar en algun altre municipi de la comarca de la Segarra si existeix necessitat i demanda valorada pels professionals dels Serveis Socials i la persona tècnica de l'empresa licitadora.

Els espais seran adequats per la prestació del servei tant per les intervencions individuals (un despatx) que garanteixi la confidencialitat i la intimitat de les famílies i un espai per a les intervencions grupals, pensat i dissenyat per crear un ambient de confort per a les famílies.

Els horaris d'atenció han de ser flexibles, i han de preveure les diferents franges horàries per adaptar-se a la disponibilitat i les necessitats de les famílies. L'horari preferent del servei serà en horari de matí entre les 9h i les 14h i en horari de tarda entre les 15h i les 19h. La jornada setmanal serà de jornada complerta.

També s'ha de preveure activitats comunitàries en horari adaptat a la realització de les mateixes.

5. RECURSOS HUMANS, PERFIL PROFESSIONAL I TITULACIÓ

Per a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte, l'adjudicatari haurà de comptar amb el perfil professional de terapeuta familiar amb una dedicació de jornada complerta a la comarca de la Segarra. Aquest perfil serà l'encarregat de dur a terme l'atenció individual / familiar / grupal i comunitària.

També serà la persona encarregada de coordinar-se amb els Serveis Socials del Consell Comarcal de la Segarra així com l'elevació de propostes de treball d'acord amb les necessitats detectades

L'adjudicatari podrà disposar de més d'un professional amb el perfil de terapeuta familiar per poder atendre els municipis de la comarca, sense que la suma dels seus horaris setmanals no superi la jornada de treball objecte del contracte.

El perfil de terapeuta familiar és un/a professional amb el grau de Psicologia, Treball Social, Educació Social, Pedagogia, Psicopedagogia que disposi de la formació certificada d'un centre acreditat per la Federació Espanyola d'Associacions de Teràpia Familiar.





CONSELL COMARCAL DE LA SEGARRA
CONSELL COMARCAL DE LA SEGARRA

6. COORDINACIÓ ENTRE LA EMPRESA ADJUDICATÀRIA I EL CONSELL COMARCAL DE LA SEGARRA

La empresa adjudicatària ha de designar una persona per fer la coordinació del servei i la coordinació amb el Consell Comarcal de la Segarra.

A aquest efecte es constituirà una comissió tècnica de seguiment de contracte amb la finalitat d'avaluar progressivament el desenvolupament i els resultats de la gestió del servei i estarà integrada per:

- ✓ La persona responsable que designi l'entitat adjudicatària.
- ✓ La persona que coordina els serveis socials o persona a qui delegui.

Aquesta comissió es reunirà trimestralment de forma ordinària i extraordinària quan alguna de les parts ho requereixi.

Les seves funcions seran primordialment:

- Vetllar pel compliment dels requisits establerts en la normativa vigent i els descrits en el present plec tècnic així com el compliment de les indicacions i prescripcions del Departament de Drets Socials.
- Estudiar i decidir sobre aquells assumptes que no quedin recollits en el present plec de condicions sense detriment de les potestats del Consell Comarcal.
- Aprovar el calendari, la programació, avaluació i memòria anual de cadascun dels serveis que es prestin.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

Que el servei es realitza efectivament, i d'acord amb l'establert pel Consell Comarcal de la Segarra

Cobrir totes les baixes del personal a fi i efecte de prestar el servei de forma continuada, independentment de la causa que l'origini.

L'empresa haurà de seleccionar i garantir que el personal contractat té la formació adequada.

Vetllar per la formació, capacitació dels professionals i promoure i afavorir que la seva intervenció estigui alienada amb un model d'atenció centrada en la persona i amb el model sistèmic d'intervenció.

Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.

Aportar el material necessari per l'execució dels tallers i activitats que es realitzin.





CONSELL COMARCAL DE LA SEGARRA
CONSELL COMARCAL DE LA SEGARRA

Assegurar l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que se li presten a un mateix usuari.

Donar resposta escrita a les queixes o als suggeriments que presentin per escrit els usuaris/àries o les seves famílies i notificar-les al Consell Comarcal de la Segarra.

Presentar mensualment la factura de l'activitat en format electrònic i anirà acompanyada d'un recull de l'activitat realitzada desglossat per número de persones/població/gènere en atencions individuals, grupals comunitàries.

Elaborar la memòria anual en què s'avaluï, amb criteris objectius, el grau de qualitat dels serveis d'acord amb els següents indicadors:

Indicador 1: Activitat del servei d'orientació i acompanyament a famílies.

1.1 Registre de famílies ateses (un expedient per nucli familiar) Justificació: Recollir les dades bàsiques de la família

Fórmula: Nombre total de famílies ateses al servei durant l'any, nombre de famílies ateses i que van rebre atenció en anys anteriors, nombre de famílies ateses que han iniciat la intervenció enguany.

1.2 Famílies ateses de cada tipologia

Justificació: Recollir el nombre de persones que han estat ateses al servei segons el gènere (home, dona i no binari)

Fórmula: Nombre total de famílies ateses al servei durant l'any de cada tipologia: biparental, monoparental, nombrosa, separada, reconstituïda, extensa, altres tipus de família.

Indicador 2: Tipus de demanda de les famílies

2.1: Nombre de demandes segons gènere (home, dona ,i no binari)

2.2: Nombre de demandes d'informació i orientació desglossat segons la temàtica: Formació, inserció laboral, assessorament jurídic, conciliació familiar, habitatge, suport escola, mediació familiar, participació comunitària, lleure familiar, salut, avantatges a famílies nombroses, avantatges a famílies monoparentals, altres tipus.

Justificació: recollir la necessitat de la família

Fórmula: Recollir el tipus de demanda i determinar de quin tipus és i especificar el nombre total de demandes d'orientació i informació segons la tipologia.

2.3: Nombre de demandes d'orientació educativa o consultoria familiar

Justificació: Recollir el nombre d'intervencions individuals d'orientació en la criança dels fills i filles





Fórmula: Nombre de famílies ateses en orientació educativa, distingint el motiu de la demanda d'orientació (desorientació i dificultats en l'educació de fills i filles, situacions de fracàs escolar, dificultats de convivència en l'àmbit familiar, manca de normes i límits per part dels progenitors, dificultats de comunicació en el nucli familiar, situacions de conflicte amb els fills i filles adolescents, absentisme a l'escola o problemes de relació amb els companys i companyes, reforç escolar, inestabilitat familiar en relació amb l'educació dels fills i filles , entre altres) , i nombre total de demandes d'orientació educativa o consultoria familiar.

2.4: Nombre de demandes de suport emocional o acompanyament terapèutic.

Formula: nombre de famílies ateses amb suport emocional i acompanyament terapèutic en funció del que manifestin (malestar familiar, situacions de dificultat amb els fills i filles, conflicte familiar, conflictes de parella, conflictes i disfuncions relacionals amb el membres de la família, altres aspectes o necessitats familiars) i nombre total de demandes de suport emocional o acompanyament terapèutic.

2.5: Nombre de derivacions efectuades a les famílies.

Fórmula: nombre de derivacions a tipus de recursos, com ara Equips Bàsics d'Atenció Social (EBASP) Equips d' Assessorament i Orientació Psicopedagògic (EAP), Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ), Centre de Salut Mental d' Adults (CSMA), Centre d' Atenció Social Primària (CAP), Serveis de mediació i altres.

Indicador 3: Activitats grupals de parentalitat positiva

3.1. Nombre de tallers d'orientació educativa per a pares i mares basats en la criança positiva

Formula: Nombre de tallers, descripció de l'activitat i nombre de famílies que hi participen, distingint per gènere (homes i dones) a partir de les llistes d'assistència

Indicador 4: Gestió del coneixement i suport als/les professionals.

4.1. Gestió del coneixement i suport als i les professionals.

Justificació: recollir la participació del servei en la generació i la gestió del coneixement; les formacions fetes sobre perspectiva de família a diversos col·lectius professionals i la participació en estudis o recerques, ponències, articles i altres.

Fórmula: nombre d'intervencions i/o participacions, descripció, i nombre de persones participants (home, dona, no binari).

Indicador 5: Participació en projectes de recerca.





CONSELL COMARCAL DE LA SEGARRA
CONSELL COMARCAL DE LA SEGARRA

5.1 Participació en projectes de recerca.

Fórmula: Nombre de participacions i descripció del projecte.

Indicador 6: Instruments d'avaluació interns emprats.

6.1 : Instruments d'avaluació interns emprats.

Fórmula: Nombre d'instruments d'avaluació i descripció de l'instrument

La memòria també haurà d'aportar:

Dades de qualitat que l'adjudicatari consideri rellevants.

Relació del personal contractat que contingui les dades següents: Lloc de treball, titulació, hores/setmana, relació laboral, data d'alta, d'alta de baixa i costos salarials. Formacions realitzades.

7. RESPONSABILITAT

El contractista assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui partir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en els centres de promoció a l'autonomia que s'han detallat.

A tal efecte l'adjudicatari està obligat a disposar d'una assegurança de responsabilitat civil d'indemnització per riscos, havent de presentar anualment el justificant d'estar al corrent del seu pagament. També haurà de disposar d'una assegurança d'accidents.

