

Núm. d'expedient: N801/2023/000497

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'

Orientació i acompanyament a famílies
Procediment obert i tramitació ordinària

ÍNDEX

I. ASPECTES GENERALS DEL CONTRACTE **Pàg. 3**

1. Objecte del contracte	3
2. Regulació del servei. Normativa sectorial.....	4
3. Àmbit de la prestació territorial.....	4
4. Competència municipal	4
5. Obligacions sobre l'execució del servei.....	5
6. Destinataris del servei	5

II. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES **Pàg. 5**

7. Contingut concret i detallat de les prestacions. Organització servei.....	5
8. Temps i freqüència de les prestacions.....	7
9. Metodologia	8
10. Edificis i instal·lacions on es presta el servei	10

III. PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI **Pàg. 10**

11. Personal adscrit al servei.....	10
12. Relacions del personal amb els destinataris del servei.....	10

IV. CONTROL DEL SERVEI I AVALUACIÓ. **Pàg. 11**

13. Mecanismes de control i avaluació	11
---	----

I. ASPECTES GENERALS DEL CONTRACTE

1. Objecte del contracte.

L'objecte del contracte és la prestació del Servei d'Orientació i Acompanyament a les Famílies, que ofereixi un suport integral per a la millora del seu benestar emocional i relacional. La finalitat és potenciar les capacitats parentals i donar estratègies per afavorir entorns familiars saludables, minimitzant els possibles factors de risc en les relacions familiars i prevenint possibles situacions de violència o màxima vulnerabilitat.

Els objectius generals del servei són:

- Afavorir entorns i relacions familiars saludables per tal de minimitzar els possibles factors de risc i prevenir que aquests no arribin a convertir-se en situacions d'alt risc social, violència o d'extrema vulnerabilitat.
- Potenciar i acompanyar en la gestió emocional dels processos vitals de la família i les capacitats parentals.
- Donar atenció a les persones al llarg de tot el cicle vital, en qualsevol edat, tenint en compte la perspectiva de gènere i la seva diversitat.

Els objectius específics del servei són:

- Orientar i acompanyar a les famílies en la criança i l'educació dels seus fills i filles, o davant d'alguna necessitat específica, tant de forma individual com grupal a través d'activitats, programes i tallers de criança positiva.
- Acompanyar i donar suport terapèutic a les famílies amb alguna dificultat o problemàtica relacional o emocional, que en algun moment del seu cicle vital es troben en situacions de desgast emocional, conflictes intrafamiliars, separacions, pèrdues difícils, etc.
- Donar suport i acompanyament a les famílies amb algun membre amb problemàtica de salut o amb alguna necessitat específica.

El servei contempla els següents eixos d'actuació:

- a Orientació, assessorament i acompanyament terapèutic a famílies
- b Suport a la parentalitat positiva
- c Formació, suport i coordinació a professionals de la xarxa
- d Promoció de la participació de les famílies a la vida comunitària

El contracte comporta prestacions directes a la ciutadania.

El servei s'ha d'adaptar a les necessitats de l'Ajuntament prenent les mesures que consideri oportunes pel correcte compliment de les obligacions a que s'haurà sotmès l'empresa contractista com a conseqüència del present plec de prescripcions, així com del contracte que se'n deriva.

2. Regulació del servei. Normativa sectorial.

El servei es regeix per la següent normativa sectorial:

- La Llei 18/2003, de 4 de juliol, de Suport a les famílies, article 45.
- La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis socials, que recull a l'annex, dins la classificació de prestacions de serveis, a l'apartat 1.2.7.2, el servei d'atenció a les persones, entre altres aspectes.
- La Llei 14/2010, del 27 de maig, dels Drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011, que inclou el servei d'atenció a les famílies (SAF), com a prestació de la Cartera de Serveis Socials del Departament de Benestar Social i Família, en concret l'annex 1, apartat 1.2.11.1 "Prestacions de la xarxa de serveis socials d'atenció pública".

3. Àmbit de la prestació territorial.

La prestació de l'esmentat servei s'executarà a famílies empadronades al municipi de Sant Boi de Llobregat.

4. Competència municipal.

Aquest servei és de competència municipal segons s'estableix en els articles 25, 26 i 27 de la Llei reguladora de les bases de règim local 7/1985, de 2 d'abril.

La competència en la gestió i la prestació del Servei d'Orientació i Acompanyament a les Famílies ha estat compartida amb la Generalitat a través del Contracte Programa del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya. Aquesta competència ha estat transferida en la seva totalitat a les administracions locals en el marc del contracte programa 2022-2025.

5. Obligacions sobre l'execució del servei.

- L'empresa haurà de comunicar amb caràcter immediat qualsevol modificació que es produeixi en el quadre de professionals que intervindran en el servei.
- L'empresa haurà de comunicar amb caràcter immediat qualsevol incidència que es produeixi dins de l'horari dels serveis.

6. Destinataris del servei.

La població destinatària d'aquest servei són famílies que es troben en situacions de:

- conflictes intrafamiliars
- en procés de separació o transicions difícils
- situacions de desgast relacional
- amb dificultats de convivència intergeneracional
- dificultats per establir normes i límits
- dificultats de comunicació
- en situacions de conflicte amb adolescents
- amb algun membre que fa absentisme a l'escola, on preocupa el fracàs escolar
- famílies que passen per un període d'inestabilitat familiar
- parelles en conflicte
- famílies amb desorientació o que volen millorar l'educació dels seus fills i filles
- amb algun membre amb problemàtica de salut o diversitat funcional, o alguna situació complexa i necessita suport i acompanyament
- que tenen dificultats per la seva diversitat familiar
- amb deteriorament dels llaços amb la comunitat o solitud no desitjada
- amb dificultats per afrontar el rol parental o amb sobrecàrrega

No estan incloses famílies en situació d'alt risc que ja estiguin sent ateses per un recurs d'alta intensitat, com ara serveis d'intervenció socioeducativa (SIS), o equips d'atenció a la infància i adolescència (EAIA).

II. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

7. Contingut concret i detallat de les prestacions. Organització del servei.

L'organització del servei vindrà determinada pels següents eixos d'actuació:

Orientació, assessorament i acompanyament terapèutic a famílies

Dintre d'aquesta actuació es contemplen les següents accions:

- Consultoria familiar: acollida i anàlisi de la demanda, que pot girar a l'entorn d'una orientació i/o assessorament en educació i criança dels fills i filles, relacions intrafamiliars i altres necessitats específiques que es puguin trobar al llarg del seu cicle vital. Es contempla un màxim de 5 sessions.
- Informació sobre la xarxa de serveis i recursos del territori.
- Sessions d'acompanyament terapèutic. Són sessions de suport emocional individual, familiar i/o grupal, des d'una perspectiva sistèmica, amb l'objectiu d'afrontar i superar les dificultats emocionals derivades de les relacions familiars, situacions que comporten conflicte, malestar, desgast familiar, i que causen inestabilitat relacional i desequilibri emocional familiar. Es contemplen un màxim de 25 sessions.

Suport a la parentalitat positiva

Dintre d'aquesta actuació es contemplen les següents accions:

- Accions d'orientació educativa per a famílies. Realització de tallers educatius i activitats orientades a l'adquisició d'estratègies personals, emocionals i educatives que fomentin una dinàmica de convivència positiva, i un desenvolupament de models parentals adequats per a cada família.

L'accés de les famílies a aquest servei serà principalment:

- ✓ per iniciativa pròpia, a través de la difusió de tallers programats en que les famílies mostren interès en participar-hi.
- ✓ per derivació del propi servei d'orientació i assessorament a famílies, arrel de les necessitats detectades en l'entrevista d'acollida (consultoria familiar)
- ✓ per derivació dels/les professionals d'un servei local determinat on la família està sent atesa, en funció de les necessitats detectades.

L'empresa contractista haurà de presentar anualment a l'Ajuntament una proposta d'activitats grupals que haurà de ser oberta i flexible, i que tingui en compte els interessos i les necessitats detectades en el grup durant el desenvolupament del taller. Si durant l'execució del contracte l'entitat detecta necessitats formatives diferents de les inicialment proposades, i es justifica que s'haurien de canviar, l'Ajuntament ho haurà de validar.

Formació, suport i coordinació a professionals de la xarxa.

Com a part d'aquest servei, les persones professionals que el presten han de difondre el Servei d'Orientació i Acompanyament a les Famílies a la xarxa del municipi, i impulsar accions de formació i orientació a altres agents que treballen amb famílies, en àmbits com ara el de serveis socials, educació, salut, lleure,... De la mateixa manera, han de conèixer i coordinar-se amb la xarxa de serveis locals, per afavorir un treball conjunt i integral amb les famílies.

Promoció de la participació de les famílies a la vida comunitària

La finalitat serà promoure la participació activa de les famílies en activitats comunitàries impulsades per agents del territori i del propi servei. Un altre objectiu del servei serà fomentar les relacions interfamiliars i intergeneracionals a través d'activitats vinculades a la comunitat, promocionant el lleure familiar i de qualitat, per tal de trencar l'aïllament no desitjat, i impulsar la cultura participativa del municipi.

L'empresa haurà de seguir els criteris tècnics, organitzatius i funcionals contemplats en el projecte presentat, i d'acord amb la unitat d'Infància, Adolescència i Família de l'Ajuntament.

La coordinació del servei es realitzarà des de la unitat d'Infància, Adolescència i Família i amb el/la coordinador/a de l'empresa que resulti contractista.

8. Temps i freqüències de les prestacions.

Orientació, assessorament i acompanyament terapèutic a famílies

L'horari del servei de consultoria familiar i acompanyament terapèutic estarà dintre de la següent franja horària: dilluns, dimecres i divendres en horari de matí de 9 a 14 hores, i dimarts i dijous en horari de tarda de 15 a 20 hores.

Aquest horari podria patir modificacions en funció de la disponibilitat d'espais de l'equipament, però sempre es garantirà la franja horària de matí i tardes per donar la màxima cobertura a les famílies.

Suport a la parentalitat positiva

El nombre i tipus de tallers i/o activitats grupals dependrà de les necessitats detectades, així com el nombre de sessions per taller/activitat, que dependrà de la temàtica a tractar, i dels objectius que s'han d'assolir.

L'horari s'establirà en funció de la disponibilitat dels i les participants.

L'Ajuntament podrà encarregar sessions grupals en col·laboració amb d'altres projectes de la ciutat.

Formació, suport i coordinació a professionals de la xarxa.

El suport i la coordinació amb altres professionals de la xarxa es desenvoluparà de forma transversal al llarg del servei, sempre que qualsevol agent ho necessiti i ho demandi. Pel que fa a la formació, el SOAF haurà d'oferir almenys 2 accions anuals a altres agents que treballin amb famílies dels àmbits de serveis socials, educació, justícia, salut, lleure i d'altres.

Promoció de la participació de les famílies a la vida comunitària

El SOAF haurà de conèixer les activitats comunitàries que s'organitzin al municipi, i acompanyar si s'escau a les famílies a promoure la seva participació. Aquesta actuació es desenvoluparà de forma transversal al llarg de totes les actuacions contemplades, i en funció de l'agenda d'activitats comunitàries del municipi.

El servei romandrà tancat els dies festius marcats com a locals i nacionals. L'Ajuntament de Sant Boi facilitarà anualment el calendari laboral a l'empresa contractista.

9. Metodologia.

La metodologia de treball seguirà les següents fases:

Pel que fa a l'atenció a les famílies:

- 1) L'Ajuntament habilitarà un circuit d'accés de les famílies al servei que serà preferentment de forma telemàtica i/o telefònica, i també presencial.
- 2) Primera acollida, recull de dades i anàlisi de la demanda.
- 3) En cas que sigui una demanda puntual, s'ofereix informació i assessorament i, si s'escau, es deriva al recurs més adient.
- 4) Disseny d'un pla de treball consensuat amb la família. Les accions que pot preveure aquest pla són:

- Activitats d'orientació educativa a la criança dels fills i filles.
- Activitats de suport psicològic com ara: acompanyament terapèutic (individual i/o grupal), acompanyament terapèutic familiar, intervencions grupals.

- Acompanyament a la família a altres serveis

- 5) Comiat o derivació

Pel que fa al suport a altres professionals i la coordinació amb altres serveis les actuacions poden ser:

- 1) Assessorament individual a altres professionals que treballen amb les famílies
- 2) Formacions grupals per a professionals de disciplines similars
- 3) Gestió del coneixement (participar en grups de recerca, elaboració d'articles i publicacions entorn de la intervenció amb famílies des de la perspectiva sistèmica,...)
 - Coordinació amb la xarxa de serveis del territori
 - Participació en taules o circuits de la ciutat que ja estiguin instaurats i treballin en línia amb els objectius del SOAF.

Pel que fa a la gestió tècnica del SOAF:

- a L'empresa contractista realitzarà una reunió amb els responsables municipals i l'equip del Servei d'Orientació i Acompanyament a les Famílies, prèvia a l'inici del servei, per tal de tractar aspectes de programació, funcionament i organització del mateix.
- b L'empresa contractista haurà de designar una persona coordinadora del SOAF que actuarà com a interlocutora amb l'Ajuntament. L'Ajuntament de Sant Boi mantindrà reunions periòdiques de seguiment de l'execució del servei tant amb l'equip tècnic del SOAF, com amb la persona coordinadora del mateix. La periodicitat de les reunions serà de mínim 2 anuals amb la persona coordinadora, i almenys 1 trimestral amb l'equip tècnic del SOAF.
- c L'empresa contractista haurà de prestar el servei adjudicat desenvolupant les accions especificades en el seu projecte, en funció dels objectius i les característiques definides per la Generalitat i l'Ajuntament.
- d L'empresa contractista atendrà les possibles reclamacions dels usuaris/es pel que fa al funcionament del servei, i l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat es reserva el dret d'arbitri als procediments de resolució.
- e Les despeses derivades d'activitats amb les famílies, material fungible, telèfon, treballadors/es, assegurances i transports necessaris pels serveis aniran a càrrec de l'empresa contractista.

- f Abans de fer pública qualsevol informació (publicitat, comunicacions als usuaris/es i famílies, etc.), aquesta haurà de ser autoritzada pel/la tècnic/a municipal competent i inclourà la condició de servei contractat per l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, amb el logotip corresponent.
- g L'empresa contractista lliurarà una memòria del servei gestionat, amb caràcter anual, a la finalització del període corresponent, i en un termini màxim d'1 mes des de la finalització del mateix.

10. Edificis i instal·lacions on es presta el servei.

El servei es prestarà a l'equipament municipal ubicat al C/ Bonaventura Aribau, 32, de Sant Boi de Llobregat. En cas necessari, per qüestions d'espai i/o necessitats tècniques específiques, les activitats grupals es podran realitzar en altres equipaments municipals.

L'empresa contractista haurà de respectar les normatives d'ús dels diferents equipaments municipals que utilitzi per a la realització dels serveis, i vetllar per un bon ús de les instal·lacions, el mobiliari i el material.

III. PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI.

11. Personal adscrit al contracte. Requisits.

Per a la prestació del servei és necessari:

- Un/a professional a jornada completa o dues a mitja jornada, amb titulació de grau en Educació Social, Pedagogia, Psicopedagogia, Psicologia o Treball Social.

12. Relacions del personal amb els destinataris del servei.

El personal adscrit a l'execució del contracte haurà de tenir un comportament exemplar, educat, atent i respectuós amb la resta de companys així com amb la resta de la ciutadania, i amb cura especial dels destinataris del servei (infants, adolescents i famílies). Ha de complir en tot moment amb les seves obligacions segons la normativa legal i a les ordres expressos de l'Ajuntament.

IV. CONTROL DEL SERVEI I AVALUACIÓ.

13. Mecanisme de control i avaluacions.

L'Administració establirà els següents mecanismes de control i seguiment per tal de vetllar pel correcte funcionament del servei:

L'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat mantindrà reunions periòdiques de seguiment de l'execució del servei amb el/la coordinador/a designat/a per l'empresa o empreses contractistes.

L'empresa contractista haurà de recollir de forma sistemàtica indicadors d'avaluació del servei, que s'hauran de reflectir a la memòria anual i estar disponibles també en cas que l'Ajuntament ho requereixi. L'Ajuntament definirà anualment aquests indicadors, tenint en compte els establerts pel departament de Drets Socials de la Generalitat en el marc del Contracte Programa i d'altres que l'empresa consideri oportuns, considerant els diferents eixos d'actuació que configuren el SOAF:

- Orientació, assessorament i acompanyament terapèutic a famílies
- Suport a la parentalitat positiva
- Formació, suport i coordinació a professionals de la xarxa.
- Promoció de la participació de les famílies a la vida comunitària

En cas que es detectin irregularitats en l'activitat de l'empresa contractista que afectin de forma greu els principis d'igualtat i no discriminació, o no s'acompleixin, segons la direcció i l'equip tècnic, amb les directrius i condicions establertes en el contracte i incideixin negativament en el rigor i qualitat tècnica del servei, l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat podrà proposar la paralització o anul·lació de la realització de l'acció.