



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE SUPORT, ASSESSORAMENT I ATENCIÓ PSICOLÒGICA ALS SERVEIS SOCIALS BÀSICS DEL CONSELL COMARCAL DE LA SEGARRA

1. OBJECTE I JUSTIFICACIÓ

L'objecte d'aquest plec és la contractació del servei de suport, assessorament i atenció psicològica dels Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal de la Segarra.

Els serveis socials bàsics són receptors de persones i famílies amb demandes i necessitats socials que es plantegen sovint com dificultats o com problemes. La demanda que arriba es pot considerar en essència l'atenció a l'individu des del punt de vista relacional: accedir o fer ús de recursos, pal·liar dificultats econòmiques i/o per trobar feina viscudes amb angoixa i patiment, aïllament social, conflictes i/o disfuncions familiars relacionats amb canvis estructurals o amb necessitats de cura, manca d'habilitats i competències socials, dificultats d'adaptació a l'entorn, i una llarga llista d'esdeveniments de la vida quotidiana que es poden viure amb dificultats d'abordar-les.

Les persones presenten les seves necessitats i demandes no d'una manera isolada i objectiva, sinó vinculada i imbricada en una complexitat de factors psíquics, socioeconòmics, d'entorn, etc. El diagnòstic del psicòleg ha de ser present en el diagnòstic global relacional de la persona i la família i la comunitat on pertany. La intervenció psicològica es fa indispensable a l'hora de tractar de forma integral les conflictivitats familiars, intergeneracional, de parella, la solitud, l'aïllament social, els maltractaments en la seva pluralitat de manifestacions, els dols, etc. La mirada i la intervenció psicològica ha de complementar i reformular les intervencions psicosocials que s'ha de realitzar des dels serveis socials bàsics.

Els serveis socials bàsics, fins l'actualitat estaven formats per les figures d'atenció i intervenció del treball social i l'educació social. A hores d'ara ens plantegem la incorporació d'altres figures de suport a la intervenció com ara el suport jurídic i el psicològic.





Marc legal - Serveis Socials Bàsics

La Llei de Serveis Socials 12/2007 diu que el serveis socials són el conjunt d'intervencions que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques dels ciutadans, posant atenció al manteniment de llur autonomia personal, i promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en un marc de respecte i dignitat de les persones.

Els serveis socials bàsics s'adrecen especialment a la prevenció de situacions de risc, a la compensació de dèficits de suport social i econòmic i de situacions de vulnerabilitat i de dependència, i a la promoció d'actituds i capacitats de les persones com a protagonistes de la seva vida.

Per altra part, el Contracte Programa, aprovat i vigent, entre el Departament de Drets Socials i el Consell Comarcal de la Segarra, contempla la contractació del Servei de Suport Psicològic.

D'acord amb el redactat del Contracte Programa:

Els titulars i titulades en psicologia han de dur a terme tasques d'orientació psicològica als professionals de l'EBAS en relació amb els casos atesos d'atenció psicològica a les persones que presentin una problemàtica d'aquesta índole quan així ho determini al seu pla d'atenció individual. Els àmbits d'actuació poden ser de suport en moments de canvis o trencaments vitals, de recuperació de l'autoestima en processos de superació d'una ruptura familiar o d'una addicció i, en general, en totes les situacions de l'àmbit estrictament personal en que no sigui procedent un abordatge des d'un punt de vista familiar.

2. DEFINICIÓ DEL SERVEI A CONTRACTAR

Els Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal de la Segarra estan formats per professionals del treball social i educació social. Aquest fet permet que cada disciplina aporti els coneixements i les habilitats pròpies de cada professió per crear coneixement comú i complementari, establir objectius comuns i plans d'intervenció consensuats.





El model de treball dels serveis mencionats es basa en el model de **l'Atenció centrada en la persona (ACP)**, situant la persona en el centre del procés d'intervenció social i tots els recursos s'han d'articular de manera que es puguin oferir respostes flexibles i adequades a les seves necessitats i preferències i que puguin abordar la diversitat, on s'intensifica la personalitat en la intervenció.

Tanmateix la intervenció social també té com a **model la perspectiva sistèmica i la teoria del Víncle** que es conceptualitza a la família com un tot i l'individu com un subsistema i es té en compte l'estructura, les interaccions i el cicle vital de la família i de cadascun dels individus. El víncle afegeix informació a les interaccions familiars i explica perquè les persones tenen tendència a buscar seguretat i estabilitat emocional en relacions interpersonals íntimes, específiques i duradores.

El/la professional que ha de prestar el servei ha de tenir el Grau en Psicologia o equivalent, està col·legiada al C.O.P i tenir formació en Teoria Sistèmica i del víncle (formació reconeguda per la Federación Española de Asociacions de Teràpia Familiar).

Dedicació horària:

La dedicació serà de 18,75 hores a la setmana (entenent una jornada completa la compresa per 37,5 hores setmanals).

L'horari de dedicació serà de matins i tardes per tal de cobrir totes les franges horàries. Un cop adjudicat el contracte, la persona adjudicatària i la Cap de l'Àrea de Serveis Socials, Salut i Igualtat acordaran quin serà l'horari a realitzar.

Pel que fa als serveis socials bàsics:

La figura del psicòleg / psicòloga de Serveis Socials bàsics és un professional polivalent amb un perfil que atén i dona suport tècnic als tres nivells d'intervenció que treballen els serveis socials.

Les seves funcions principals seran:

Passeig de Jaume Balmes, 3

25200 CERVERA

Tel. 973 531 300

Fax 973 532 337

consell@ccsegarra.cat

www.ccsegarra.cat

1. Assessorament tècnic psicològic. L'assessorament psicològic és una pràctica de suport tècnic als professionals dels serveis socials bàsics





(treballadors socials i educadors socials). Aportar la visió psicològica en la comprensió del cas, ampliant i complementant el diagnòstic psicosocial i el pla d'intervenció, valorant e intervenint en el malestar psicològic dels usuaris.

2. Suport tècnic: Proporcionar orientació metodològica i aportació d'elements i eines de treball relatius als processos d'estudi, disseny, implementació i avaluació dels projectes d'intervenció, siguin grupals o comunitaris.

3. Atenció Directa:

a. Atenció individual/familiar: Avaluació diagnòstica, orientació i tractament de les problemàtiques detectades quan així es determini en el seu pla individual d'atenció elaborat pel equip de serveis socials bàsics, així com la derivació a altres serveis (en especial de salut mental) en cas que la situació ho requereixi.

La seva intervenció serà imprescindible quan es doni un risc elevat de fragilitat emocional, malestar psicològic o simptomatologia de salut mental, i en general quan s'obstaculitzen els processos de creixement psicosocial.

b. Atenció Grupal: Participació en grups de tractament psicosocial o socioeducatius, tant en el disseny com en la seva implementació. La seva intervenció anirà destinada a l'abordatge de situacions i problemàtiques que a més d'objectius socials i educatius, es plantegen també grups amb objectius psicosocials i/o terapèutics.

c. Atenció Comunitària: Participació activa en accions comunitàries tant en l'estudi de les situacions o fenòmens psicosocials que es donin en el territori de la comarca, com en el disseny de projectes, la seva implementació i en l'avaluació dels mateixos al igual que els altres tècnics dels serveis socials bàsics.





4. Atenció psicològica i Terapèutica: Intervenció en el malestar psicològic que acompanya les problemàtiques socials amb una doble vessant preventiva i terapèutica.

Les problemàtiques més rellevants són: sobrecàrrega o malestar emocional (crisis vitals, pèrdues, dificultats adaptatives, de convivència ...) violències, maltractaments i assetjaments, recuperació de processos de superació d'una ruptura familiar conflictiva, dificultats relacionals intra-familiars, solitud no volguda, esgotament de les persones cuidadores de persones dependents, dificultats adaptatives en persones immigrants, potenciar processos d'autonomia i contribuir a superar situacions de desigualtat de gènere, entre altres.

La intervenció anirà dirigida per la especialització terapèutica i la seva intervenció aportarà al cas que es treballa conjuntament amb l'equip de serveis socials bàsics:

- Perspectiva clínica i coneixements de psicopatologia
- Els coneixements i les habilitats en les intervencions terapèutiques
- La conducció i atenció grupal psicològica i/o psicoeducativa
- Els coneixement en psicologia socials i comunitària
- El coneixement de treball en xarxa

Pel que fa al treball en xarxa i als espais participatius

Pel que fa el Treball en xarxa el/la psicòleg/a pot facilitar per la seva especialització la vinculació amb els Serveis de Salut Mental, el seu rol pot ser facilitador en la comprensió del cas i l'abordatge de les persones usuàries dels serveis mencionats amb patologia mental.

La seva acció també estarà basada en:

- Coordinació i/o derivació als serveis d'atenció especialitzada en salut mental i/o anàlegs a la situació plantejada.
- Atenció preventiva i de promoció de la salut mental a nivell individual i grupal.

Participació en accions comunitàries i treball en xarxa.

Participar a les comissions tècniques dels circuits de violència





masclista.

3. RESPONSABLE I LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI, MATERIALS I EQUIPAMENTS.

La direcció del Serveis Socials del Consell Comarcal designarà una persona responsable com a coordinadora del contracte que, de manera continuada i directa, executarà les tasques de seguiment, supervisió i coordinació entre la direcció i l'adjudicatari.

L'adjudicatari designarà una persona responsable que farà la interlocució amb la persona responsable designada dels serveis socials per realitzar les reunions de seguiment i coordinació dels serveis que es liciten.

Aquests seguiments es podran realitzar de forma presencial, telemàtic o amb telefonia segons s'escaigui. També caldrà que assisteixi a les reunions estratègiques que es proposi des de la direcció de serveis socials .

El lloc de prestació del servei serà a les dependències del Consell Comarcal de la Segarra i a les dependències dels ajuntaments de la comarca quan la persona no pugui realitzar el desplaçament i sigui corroborat per la professional referent dels Serveis Socials Bàsics.

En el supòsit que l'adjudicatari disposi de despatx propi a la comarca de la Segarra, hi podrà realitzar les atencions quan la situació de l'usuari ho requereixi i sempre corroborat per la persona responsable dels serveis socials bàsics. Per a l'acreditació de que es disposa d'un despatx propi a la comarca de la Segarra caldrà presentar el contracte de lloguer o document d'escriptura.

Per que fa a la les reunions de coordinació i seguiment amb els professionals es realitzarà a les dependències del Consell Comarcal de la Segarra.

Pel que fa al treball grupal i/o comunitari es realitzaran a les dependències comarcals i/o municipals.

En tots els supòsits el desplaçament anirà a càrrec de l'adjudicatari. Seran també a càrrec de l'empresa la resta de despeses que es derivin de





l'execució del contracte, com ara material electrònic (ordinadors PC, impressores, escàner, telèfons mòbils, línies de connexió, fotocopiadores,...) material fungible (material d'oficina i altres) així com qualsevol despesa que incorri el contractista pel desenvolupament del servei contractat (vehicles de desplaçament, altres).

4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Es tracta d'un servei d'assessorament, suport i atenció psicològica, públic i gratuït. S'atendran només a aquelles persones derivades pels serveis socials bàsics, que siguin residents i empadronades a la comarca de la Segarra. El treball es prestarà preferentment de forma presencial i l'atenció serà propera, accessible, anònima i confidencial.

5. RECURSOS HUMANS:

Tot el personal que l'adjudicatària contracta per a l'execució i prestació del servei està a càrrec seu. La persona adjudicatària que presti el servei no tindrà cap vincle laboral amb el Consell Comarcal de la Segarra.

L'adjudicatari/a ha de vetllar per la formació i el reciclatge professional de tot el seu personal, en especial en les àrees i dins l'àmbit de les activitats d'aquest contracte.

L'adjudicatari/a es compromet a realitzar les substitucions oportunes per tal de respectar les disposicions relatives a descansos setmanals, permisos i llicències, vacances i baixes (temporals o permanents), o altres causes anàlogues, del personal que intervé en el servei que es contracta, per tal de garantir la correcta execució del servei, sense que aquest es vegi afectat pels possibles canvis en la plantilla de treballadors.

Tot el personal d'atenció directa i indirecta ha de prestar el seus serveis amb la freqüència i els horaris que estableix el projecte tècnic de funcionament que presenti l'empresa, acceptat i aprovat pel òrgan de contractació.

6. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Passeig de Jaume Balmes, 3

25200 CERVERA

Tel. 973 531 300

Fax 973 532 337

consell@ccsegarra.cat

www.ccsegarra.cat

Prestar el contracte d'acord amb els nivells de qualitat i capacitat requerits i gestionar-los sota la seva responsabilitat, sotmetent-se en tot moment a les





obligacions i indicacions que, respecte el servei, dicti el Consell Comarcal de la Segarra.

Prestar de forma directa el servei, amb prohibició de cedir-lo o sotsarrendar-lo, salvat d'autorització expressa del Consell Comarcal i només per causes extraordinàries.

Prestar el servei d'acord amb el codi deontològic de la professió.

Comunicar al Consell Comarcal aquelles qüestions que, salvant la confidencialitat de la persona, hagin de ser posades en coneixement de la institució.

L'empresa adjudicatària serà responsable de vetllar per les dades personals de les usuàries del servei. Per les característiques del servei es generaran expedients personals i es guardarà la informació al sistema informàtic del Consell Comarcal pel que fa les persones usuàries i derivades pels serveis socials.

Respectar els protocols d'imatge institucional establerts i que s'indiquin des del Consell Comarcal.

Altres requisits sobre la gestió del servei:

- Llibre de reclamació i de suggeriments a disposició del usuari i dels seus familiars.
- Protocol de resposta a queixes i suggeriments.
- Protocol d'acollida i atenció dels usuaris del servei.
- Pòlissa d'assegurança que cobreixi la responsabilitat civil per danys a tercers.
- Pla de gestió de la qualitat que inclogui:
 - o Sistemes de definició i millora de processos.
 - o Sistemes de control i avaluació de l'activitat i la satisfacció dels usuaris
- Programa informàtic de gestió del servei.
- L'adjudicatari al llarg del contracte ha de poder acceptar les millora que se li proposi del servei dins els marges permesos en el plec de clàusules.





Presentació de la facturació mensual:

L'adjudicatari presentarà mensualment la factura que correspondrà als serveis prestats.

Juntament amb l'import de la factura mensual, l'empresa haurà de presentar un informe per la validació tècnica corresponent del Consell Comarcal on es detallin els següents ítems:

- Nombre de persones ateses derivades pels serveis socials bàsics i nombre de sessions per persona atesa, municipi de la persona i professional referent.
- Tràmit i/o gestió realitzat i persones ateses per a cada tràmit.
- Nombre de sessions i hores grupals realitzades i temàtiques tractades
- Detall dels tallers realitzats i hores realitzades..
- Nombre de sessions per grups i/o col·lectius i temàtiques tractades, si s'escau.
- Nombre de reunions i /o coordinacions realitzades i amb quin servei o professional.
- Observacions i/o incidències.

7. OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL DE LA SEGARRA

- Facilitar els espais material inventariable que es requereixi sempre que s'escaigui i d'acord al punt 3.
- Realitzar la difusió general del servei amb els mecanismes que els respectius Departaments tinguin al seu abast.
- La representació externa, tant a efectes de relació amb les entitats, institucions, organismes, persones, etc... públiques i privades, com als mitjans de comunicació correspon al Consell Comarcal de la Segarra. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.





- Correspon al Consell Comarcal de la Segarra la titularitat de la documentació derivada de la relació amb els usuaris de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altres contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament dels servei i es derivi de la gestió del contracte.
- En tota documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat del servei. El Consell Comarcal indicarà l'estructura, el contingut, el logotip que haurà de constar en els documents i en la imatge externa de l'empresa adjudicatària.
- Tot i així es Consell Comarcal es reserva el dret a treballar de forma conjunta amb l'adjudicatari la imatge i el disseny de la documentació.

8. AVALUACIÓ PERMANENT I SEGUIMENT DEL SERVEI

La persona coordinadora del servei designada pel contractista, juntament amb la/les persones que treballaran en aquest contracte, ha de realitzar una avaluació continuada del servei prestat per comprovar la seva qualitat i la satisfacció dels usuaris. Per aquest motiu juntament amb la factura es farà tramesa al Consell Comarcal del llistat de les persones usuàries del servei i de les incidències o noves aportacions si s'escau.

Anualment es presentarà una memòria del servei.

Per tal de garantir la correcta prestació del servei i el desenvolupament de les activitats contractades i el compliment dels objectius previstos, la persona responsable del contracte del Consell Comarcal de la Segarra, es reserva el dret de convocar a les reunions que cregui oportunes per realitzar les millores en la prestació del servei, dins els marges del contracte.

