



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat
CIF P- 5800010 -J



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES QUE REGIRAN EL CONTRACTE DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT A LES FAMÍLIES DE L'ABSS RESTA DE MUNICIPIS DEL VALLÈS ORIENTAL

ÍNDEX

CAPÍTOL I. PRESTACIÓ DEL CONTRACTISTA.....	2
Clàusula 1. Entitat organitzadora	2
Clàusula 2. Definició de l'objecte del contracte	2
Clàusula 3. Objectius del servei	3
Clàusula 4. Persones destinataries del servei.....	3
CAPÍTOL II. UBICACIÓ I HORARIS DEL SERVEI	4
Clàusula 5. Ubicació del servei	4
Clàusula 6. Horaris del servei	4
CAPÍTOL III. OBLIGACIONS DE LES PARTS	5
Clàusula 7. Obligacions del contractista	5
Clàusula 8. Deure de confidencialitat.....	7
Clàusula 9. Obligacions del Consell Comarcal.....	8
CAPÍTOL IV. GESTIÓ DEL SERVEI	8
Clàusula 10. Gestió del servei	8
Clàusula 11. Organització del Servei	8
Clàusula 12. Responsable del seguiment del contracte	13
Clàusula 13. Coordinació del servei.....	14
Clàusula 14. Sistema d'informació i de gestió informatitzada	14
CAPÍTOL V. PERSONAL.....	16
Clàusula 15. Perfil professional i titulacions exigides	16
Clàusula 16. Condicions en la gestió del personal	16
CAPÍTOL VI. TASQUES DE GESTIÓ I AVALUACIÓ DEL SERVEI	19
Clàusula 17. Tasques del contractista en relació amb la gestió del servei	19
Clàusula 18. Seguiment i avaluació del servei	19
Clàusula 19. Finalització del contracte i traspàs.....	21
Clàusula 20. Difusió del servei i drets d'imatge	22
Clàusula 21. Vinculació amb l'Agenda 2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible.....	22
<u>ANNEX</u>	



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat
CIF P- 5800010 -J



CAPÍTOL I. PRESTACIÓ DEL CONTRACTISTA

Clàusula 1. Entitat organitzadora

El Consell Comarcal del Vallès Oriental (d'ara endavant, Consell Comarcal) és l'entitat organitzadora del servei i assumeix l'obligació d'exigir al contractista el compliment de les obligacions descrites en aquest Plec, en el Plec de prescripcions administratives i en la normativa aplicable.

El codi de la CPV corresponent a aquest contracte és:

85312300-2 - Serveis d'orientació i assessorament professional

Clàusula 2. Definició de l'objecte del contracte

1. L'objecte d'aquest contracte és la prestació del **Servei d'orientació i acompanyament a les famílies itinerant de l'ABSS Resta de Municipis del Vallès Oriental** d'acord amb el plec de clàusules jurídiques, econòmiques i administratives particulars i aquest plec de condicions tècniques, que serà llei de contracte.
2. S'adjunta un únic annex amb el Model de servei d'orientació i acompanyament a les famílies proposat per la Generalitat de Catalunya.
3. **El Servei d'Orientació i Acompanyament a les Famílies** (d'ara en endavant SOAF) és un servei universal que ofereix suport integral a les famílies per a la millora del seu benestar emocional i relacional. Orienta i acompanya a les famílies en l'educació i la criança dels seus fills i filles, dona suport a les situacions de dificultat relacional, i /o altres situacions de complexitat relacionades amb problemàtica de salut o amb alguna altra necessitat específica que es puguin trobar les famílies al llarg del seu cicle vital. És un servei complementari i d'orientació també als Equips Bàsics de Serveis Socials.
4. L'àmbit territorial del SOAF de l'ABSS Resta de municipis del Vallès Oriental és el format pels municipis següents:

• Aiguafreda	• L'Ametlla del Vallès	• Sant Feliu de Codines
• Bigues i Riells	• Lliçà d'Amunt	• Sant Pere de Vilamajor
• Campins	• Lliçà de Vall	• Santa Eulàlia de Ronçana
• Caldes de Montbui	• Llinars del Vallès	• Santa Maria de Palautordera
• Canovelles	• Martorelles	• Santa Maria de Martorelles
• Cànoves i Samalús	• Montornès del Vallès	• Tagamanent
• Cardedeu	• Montmeló	• Vallgorguina
• Figaró-Montmany	• Montseny	• Vallromanes
• Fogars de Monclús	• Parets del Vallès	• Vilalba Sasserra
• Gualba	• Sant Antoni de Vilamajor	• Vilanova del Vallès
• La Garriga	• Sant Fost de Campsentelles	
• La Roca del Vallès	• Sant Celoni	
• La Llagosta	• Sant Esteve de Palautordera	



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat
CIF P- 5800010 -J



5. S'estima que la previsió d'hores aproximades de prestació de servei seran les següents:

ANY	HORES ANUALS
2024	687,71
2025	1512,97

En el cas que la formalització del contracte sigui posterior a 1 de juliol de 2024 el número total d'hores previstes serà proporcional al període contractual establert.

Atès que el servei és de nova creació i no es disposa d'informació relativa a la demanda el Consell Comarcal no es compromet a la realització total de les hores previstes.

6. El contracte compren les prestacions següent:
- L'atenció, la gestió i actuacions tècniques, directes i indirectes, que es deriven de la prestació del SOAF corresponent.
 - La gestió administrativa derivada de la posada en marxa del SOAF. Aquesta gestió inclou l'emissió de memòries, informes, registre, facturació, entre altres tasques administratives derivades de la prestació del servei.
 - La recollida d'informació requerida pel Consell Comarcal a efectes de seguiment del contracte i d'interlocució amb el Departament de Drets Socials.

Clàusula 3. Objectius del servei

- Afavorir entorns i relacions familiars saludables a fi de minimitzar els possible factors de risc i prevenir que es converteixin en situacions de risc social alt, violència o vulnerabilitat extrema.
- Potenciar les capacitats parentals i acompanyar en la gestió emocional dels processos vitals de la família.
- 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.

Clàusula 4. Persones destinataries del servei

- Els professionals dels EBAS dels municipis de l'ABSS resta del Vallès Oriental recollits en la clàusula 2.
- Les persones ateses pels EBAS de l'ABSS resta del Vallès Oriental recollits al punt precedent i que l'EBAS valori l'atenció a través del SOAF.
- Els ciutadans empadronats als municipis de l'ABSS resta del Vallès Oriental.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 4 de 43		SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



CAPÍTOL II. UBICACIÓ I HORARIS DEL SERVEI

Clàusula 5. Ubicació del servei

- El SOAF del Consell Comarcal es configura com un servei descentralitzat, itinerant.
Aquest fet no suposarà cap cost addicional en concepte de desplaçament per al Consell Comarcal.
- Estarà ubicat als espais que posi a la disposició l'EBAS de cada municipi recollits en la clàusula 2 els quals es presta el servei i que s'acordin per aquestes finalitats, també als domicilis i/o aprofitant les activitats existents a l'entorn comunitari.
No obstant això, en casos puntuals i previ acord amb el Consell Comarcal, l'atenció es podrà fer a la seu del Consell Comarcal o espais alternatius.

Clàusula 6. Horaris del servei

- Flexibilitat de l'horari:

El contractista ha de gestionar les hores anuals destinades a la prestació del servei per tal de que estiguin distribuïdes per poder donar resposta a les noves demandes rebudes, atenció directe i indirecte i ha d'incloure també les tasques de programació de les actuacions, preparació de tallers i xerrades, coordinacions amb serveis socials bàsics, coordinacions amb Consell Comarcal i amb altres serveis, registre, informes, assistència a reunions tècniques i qualsevol altra tasca que es trobi inclosa dins l'objecte del contracte de manera anual.

L'horari del Servei serà flexible per tal d'adaptar-se a les possibilitats horàries de les famílies, amb l'objectiu que l'assistència al SOAF no suposi un impediment al compliment de les seves responsabilitats laborals o familiars.
Les sessions es programaran entre les 8.00h. i les 19.00h de dilluns a divendres. En tot cas el contractista ha d'acordar l'horari d'atenció amb els Serveis Bàsics d'Atenció Social.
- La jornada laboral començarà a partir de l'arribada al primer municipi de destí fins a finalitzar la jornada en el mateix, o altre municipi de l'ABSS.
- L'empresa ha de distribuir l'atenció descentralitzada de l'orientador familiar seguint criteris d'eficiència i eficàcia tenint en compte la composició de l'ABSS. El contractista ha de cercar els mitjans per optimitzar els desplaçaments entre les EBAS pel que fa al temps i cost. En tot cas, el Consell Comarcal ha de validar la proposta.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 5 de 43	SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34	



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat
CIF P- 5800010 -J



4. Es consideraran dies festius, els recollits en el calendari de festes laborals i festes locals segons el calendari laboral del Consell Comarcal del Vallès Oriental. Durant el mes d'agost el servei no es prestarà.

CAPÍTOL III. OBLIGACIONS DE LES PARTS

Clàusula 7. Obligacions del contractista

Les obligacions del contractista seran les següents:

- a) Prestar i gestionar el servei amb la continuïtat i la regularitat establertes, garantint l'acompliment òptim en l'execució del servei.
- b) Coordinar internament el servei com a contractista i en relació el Consell Comarcal.
- c) Proveir i disposar del material i de les eines tecnològiques d'informació i comunicació (ordinador, telefonia i internet) necessàries per a dur a terme l'activitat.
- d) Nomenar una persona responsable del servei, la qual mantindrà comunicació permanent durant l'horari de prestació del servei amb el responsable del Consell Comarcal del contracte i actuarà diligentment en la resolució de les incidències.
- e) Informar per escrit el responsable del Consell Comarcal de qualsevol incident que es produeixi o que es detecti durant la prestació del servei.
- f) Disposar dels professionals qualificats per l'execució del contracte. El contractista haurà de presentar la documentació acreditativa que indiqui el Consell Comarcal una vegada signat el contracte. En el cas d'un canvi de professional durant l'execució del contracte, aquesta documentació s'haurà de presentar al Consell Comarcal abans d'iniciar la intervenció a territori.
- g) Garantir la màxima estabilitat dels professionals que exerceixin les funcions d'orientadora familiar a fi de minimitzar els efectes que els canvis o substitucions puguin suposar per les persones ateses.
- h) Comunicar al Consell Comarcal els canvis del personal d'atenció directa motivats per: permisos, situació d'IT o suplències, entre d'altres, que poden afectar a la prestació del servei. En aquest cas, el contractista ha d'informar prèviament o en el mateix dia en el cas d'una situació d'IT.
- i) Garantir la continuïtat de l'atenció i la idoneïtat del personal contractat per realitzar les funcions pròpies del servei:
 1. En cas de baixa o absència inferior a dues setmanes naturals el contractista està obligat a mantenir les tasques relacionades amb el punt b, c del punt 6

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 6 de 43		
SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34		



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat

CIF P- 5800010 -J



de la clàusula 2 i a informar al Consell Comarcal, EBAS i famílies ateses al servei de l'anul·lació o ajornament de les visites acordades.

2. En cas de baixa o absència temporal amb una previsió de més de dues setmanes naturals, el contractista està obligat a mantenir la prestació del servei.
 3. En el cas de vacant el contractista està obligat a mantenir les tasques relacionades amb el punt b, c del punt 6 de la clàusula 2 i a informar al Consell Comarcal, EBAS i famílies ateses al servei de l'anul·lació o ajornament de les visites acordades així com reprendre la tasca relacionada amb el punt a del punt de la clàusula 2, en 7 dies naturals des de la data que es produeix la baixa definitiva.
 4. El personal contractat, sigui per vacant o per substitució temporal, ha de tenir, com a mínim, el perfil professional i titulacions exigides requerides en la clàusula 15 punt 3.
 5. En el cas que es doni un canvi de personal o baixa laboral, el contractista haurà de poder garantir la idoneïtat del personal contractat per realitzar les funcions pròpies del servei. El contractista facilitarà al professional substituït les dades i tota la informació necessària per tal de garantir, i donar continuïtat, al treball establert.
- j) Fer-se responsable dels danys i perjudicis que la realització del servei pogués ocasionar als usuaris, quedant subjecte a indemnitzar els perjudicis produïts en la prestació del servei.
 - k) Adoptar les mesures previstes en matèria de seguretat i salut en el treball, i adopció de les mesures necessàries per evitar que de l'execució del contracte puguin derivar-se danys al personal municipal o a la ciutadania en general.
 - l) Vetllar perquè els professionals que prestin el servei mantinguin una coherència amb les directrius del Consell Comarcal, amb els objectius, les funcions i tasques establertes al Plec de Clàusules Tècniques i amb els criteris d'intervenció conjunts. Així mateix, hauran de garantir el coneixement i el respecte del marc normatiu vigent.
 - m) Informar al Consell Comarcal de qualsevol actuació que involucri als usuaris/es i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar. En qualsevol cas, el contractista no podrà portar a terme actuacions no previstes al contracte sense la prèvia valoració i autorització del Consell Comarcal.
 - n) Prohibir als seus treballadors/es la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica per part dels usuaris/es. El contractista serà

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 7 de 43		
SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34		



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat

CIF P- 5800010 -J



responsable d'aquest compliment, havent d'informar al Consell Comarcal de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir.

- o) Responsabilitzar-se de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent.
- p) Fer servir el sistema d'informació i seguiment de les actuacions que indiqui el Consell Comarcal.
- q) Fer constar el logotip del Consell Comarcal per qualsevol document, comunicació o difusió del servei (segons manual d'imatge corporativa) i el logotip del Departament de Drets Socials i l'expressió "amb el suport del Departament de Drets socials" en els elements informatius i de difusió del servei inclosos en el CP utilitzant el logotip corporatiu establert en el Pla d'identificació visual (PIV) editat a la pàgina web: <http://www.gencat.cat/piv/>.
- r) Comunicar, el mateix dia, al Consell Comarcal de les queixes i/o incidències rebudes. Donar resposta i informar-ne al Consell Comarcal.
- s) Utilitzar el català com a llengua vehicular de les accions incloses en el contracte, així com de la relació amb les persones usuàries del servei, sempre i quan no sigui un impediment per desenvolupar el servei.
- t) Garantir la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per qualsevol fet que se'n derivi de la prestació del servei i execució del contracte, així com de les responsabilitats que es puguin derivar i siguin reclamades al Consell Comarcal o a l'EBAS, en cas de ser provats els fets denunciats.
- u) Tractar correctament les dades personals dels infants/adolescents i famílies atesos segons el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i també segons la Llei Orgànica 3/2018 de 5 d'abril de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Clàusula 8. Deure de confidencialitat

El contractista i el professional adscrit al servei hauran de guardar reserva respecte de les dades, antecedents i casos que tracti o respecte dels que tingui accés en el desenvolupament de les seves tasques professionals.

Igualment, en el cas d'extinció contractual, el contractista està obligat a tornar al Consell Comarcal les dades de caràcter personal, i també qualsevol suport o document en què consti alguna dada objecte del tractament, i a mantenir la mateixa reserva tot i deixar d'estar vinculat al Consell Comarcal.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 8 de 43		SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat

CIF P- 5800010 -J



Clàusula 9. Obligacions del Consell Comarcal

El Consell Comarcal en relació l'objecte del contracte:

1. Satisfer al contractista les prestacions econòmiques en la quantia i els terminis convinguts.
2. Facilitar la informació necessària per possibilitar la prestació del servei.
3. Garantir que els EBAS ofereixin els espai municipals adequats per a les intervencions amb les persones ateses.
4. Les altres previstes en el Plec de clàusules administratives particulars i en aquest Plec.

CAPÍTOL IV. GESTIÓ DEL SERVEI

Clàusula 10. Gestió del servei

1. El contractista ha de prestar el servei amb la continuïtat convinguda i ha de garantir als serveis socials derivants el dret a utilitzar-lo en les condicions establertes i respondre de la qualitat del servei prestat.
2. El contractista respon de la qualitat del servei prestat i de les faltes que puguin produir-se. Si la prestació del servei no s'adequa a la prestació contractada, com a conseqüència de vicis o defectes imputables al contractista, el Consell Comarcal pot rebutjar aquesta prestació i queda exempt de l'obligació de pagament, o, si és el cas, té dret a la recuperació del preu satisfet.
3. El contractista garantirà el seguiment i l'acompanyament de l'orientador/a familiar assignat/da tant en relació a la praxis professional com en la gestió del servei i de la coordinació amb el Consell Comarcal.

Clàusula 11. Organització del Servei

1. Condicions d'accés als serveis:
 - a) El SOAF prestarà atenció a les tipologies de persones recollides en la clàusula 2.
 - b) S'atendrà persones o famílies que requereixin:
 - Informació i/o orientació descrits en el punt 2 d'aquesta mateixa clàusula, concretament en el punt e.
 - Acompanyament terapèutic puntual.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 9 de 43		SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat

CIF P- 5800010 -J



- c) No s'atendrà aquelles famílies en situació d'alt risc ja ateses per un recurs d'alta intensitat (serveis d'intervenció socioeducatives –SIS- o equips d'atenció a la infància i adolescència –EAIA-).
- d) Professionals dels EBAS, prioritàriament, i altres professionals en relació aspectes concrets i que així s'acordi.

2. Metodologia:

- a) La jornada completa del professional orientador familiar es destinarà a l'atenció (directe i indirecte) dels 36 municipis de l'ABSS la qual haurà d'estar prèviament organitzada i determinada des d'una perspectiva lògica i d'optimització de recursos.
- b) S'establirà un circuit de derivació amb els corresponents documents.
- c) Durant la jornada laboral, a cada municipi, s'haurà determinat prèviament les actuacions a realitzar-hi durant un període temporalitzat (vinculat a les propostes i els acords). Aquesta organització quedarà recollida en les agendes de programació.
- d) A cada municipi es desplegaran els serveis/actuacions necessàries, per tal d'incorporar el treball preventiu familiar en l'ABSS. Podent variar la situació i, per tant, adaptant el servei.

e) Actuacions del SOAF:

I. Atenció a persones o famílies:

- Les sol·licituds d'atenció seran per derivació EBAS.
- L'orientador familiar es coordinarà amb els professionals derivants per analitzar i disposar de tota la informació necessària partint de la fitxa de derivació.
- En el termini de 15 dies, des del SOAF es contactarà amb la família per iniciar la intervenció i signar el consentiment informat.
- El servei es prestarà mitjançant la realització de sessions on s'abordaran els objectius establerts i acordats prèviament.
- Realització del pla d'intervenció en relació les dues possibles línies d'atenció:
 - **Consultoria i orientació familiar:** informació i orientació sobre recursos de la xarxa, orientació i assessorament puntual sobre qüestions relacionades amb l'educació dels fills i filles segons les diferents etapes del creixement dels infants (criança positiva, rols i estils educatius parentals, potenciar l'autoestima i autonomia, estratègies de negociació i límits, instaurar hàbits saludables, fomentar valors, noves tecnologies, etc)

- Cada sessió té una durada de 60 minuts.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 10 de 43		SIGNATURES 1.- Sílvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat

CIF P- 5800010 -J



- Atenció individual, grupal o comunitari: través de tallers, xerrades, espais de participació i visites concertades individuals o familiars.
 - 1 a 5 sessions
 - Ens local, domicili o altres
- **Suport emocional:** suport especialitzat quan hi ha una dificultat o problemàtica específica, relacional o emocional, amb intervenció terapèutica (situacions de desorientació o dificultats en l'educació de fills i filles, fracàs o absentisme escolar, sobrecàrrega familiar, problemes de convivència, conflictes amb fills i filles adolescents, conflictes de parella, separació divorci, situacions de dol, etc.).
 - Cada sessió té una durada de 60 minuts.
 - Individual o familiar.
 - 25 sessions: Possibilitat de revisió i pròrroga de nombre de sessions.
 - Ens local, domicili o altres.
 - Periòdicament es realitzant reunions de coordinació amb serveis socials bàsics dels municipis que hagin fet peticions i derivacions d'atenció al servei:
 - Coordinació de casos i seguiment del pla de treball
 - Aspectes relacionats amb el seguiment del servei, grups, incidències, etc.
 - Derivació, o valoració de derivació, de nous usuaris.

II. Atenció a professionals: gestió del coneixement i suport als i les professionals

- El servei es prestarà mitjançant la realització de tallers, formacions o xerrades per tal de donar eines i estratègies als professionals des d'una visió sistèmica sobre aspectes relacionats amb la parentalitat positiva i la detecció, i intervenció, de dificultats relacionals.
- Les propostes d'actuacions podran ser a demanda dels propis EBAS o del SOAF, amb previ acord amb el Consell Comarcal.
- Podran fer-se per un equip de professionals determinat o per de diversos EBAS i altres serveis.
- La modalitat en la prestació de les activitats pot ser:
 - Presencial
 - Telemàtica: Previ acord amb el Consell Comarcal

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 11 de 43		SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat

CIF P- 5800010 -J



3. Documentació:

El contractista haurà de proposar models de documentació i protocols en relació els circuits i funcionament del servei. S'establiran previ acord amb el Consell Comarcal.

- Fitxa de derivació i protocol de derivació.
- Protocol d'intervenció.
- Model de pla de treball.
- Protocol i models de Coordinació i traspàs d'informació de casos.
- Protocol i models de Coordinació de gestió del servei amb el Consell Comarcal.
- Protocol i model de registre/informe d'incidències (control diari, control d'assistències, controls mensuals generals).
- Model d'Informe de seguiment d'intervenció.
- Model d'Informe final d'intervenció.
- Avaluació (trimestral i anual).
- Model i protocol de Control diari de les incidències.
- Controls d'assistència generals mensuals.
- Agenda de programació.
- Consentiment informat (adults i majors de 14 anys).
- Fulls de registre de les intervencions.
- Model d'Informe trimestral.
- Model de Memòria anual.
- Programa i registre d'activitats, formacions i xerrades.
- Fulls de valoració i satisfacció del servei.
- Procediment de queixes i de suggeriments.
- Instruccions en casos d'emergència/urgència.
- Normativa i procediment intern.

4. Funcions de l'orientador familiar del SOAF:

- a) Facilitar que les famílies puguin accedir a la informació del seu interès i rebre l'orientació adequada a les seves necessitats.
- b) Promoure la participació de les famílies en les activitats del servei i amb el teixit social
- c) Fomentar les relacions interfamiliars i transgeneracionals, amb activitats vinculades a la comunitat.
- d) Donar suport emocional a la família reforçant les relacions familiars, oferint eines per exercir la tasca educativa de manera positiva.
- e) Incrementar les competències parentals com a mesura preventiva i de millora del benestar familiar.
- f) Proposar, facilitar i portar a terme programes d'activitats, xerrades i/o tallers adequats segons necessitats i gestionar la manera de fer-ne difusió quan s'escaigui.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 12 de 43		SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat

CIF P- 5800010 -J



- g) Acompanyar i donar suport especialitzat a les famílies amb dificultats o problemàtiques específiques, relacionals o emocionals, amb intervencions terapèutiques en els casos de desorientació o dificultats en l'educació dels fills i filles, situacions de fracàs escolar, dificultats de convivència en l'àmbit familiar i d'altres situacions de dificultat.
- h) Impulsar la criança positiva i altres aspectes relacionals.
- i) Promoure accions formatives per a professionals que treballen en l'àmbit de la família (serveis socials, salut, ensenyament...) i portar-les a terme.
- j) Aportar i establir coneixement entre serveis municipals i comarcals que treballen a la comarca.
- k) Elaborar, programar, concretar, implementar i avaluar el pla de treball i vetllar per l'acompliment d'aquest de cada persona/família tant en l'atenció individual com grupal de la tipologia de servei escollit. Garantir el procediment d'intervenció directe i indirecte de manera adequada.
- l) Coordinar-se amb el referent del Consell Comarcal sempre que sigui necessari o es requereixi des del Consell Comarcal.
- m) Assistir a les reunions d'implementació, difusió i coordinació del servei.
- n) Coordinar-se amb la xarxa de serveis públics i privats.
- o) Recollir i gestionar les dades que li siguin sol·licitades per el Consell Comarcal del Vallès Oriental tant per complimentar la memòria RUDEL com per informació estadística i la que fa referència al desenvolupament del servei.
- p) Generar els protocols i els models interns relacionats amb la intervenció directe i indirecte del servei.
- q) Realitzar propostes de millora o de modificació de funcionament, en cas que sigui necessari.
- r) Elaborar, setmanalment, una agenda de programació on consti l'horari, còmput d'hores setmanals, tipologia d'actuació i els municipis on es portaran a terme (si s'escau espai municipal concret on localitzar el professional), i enviar-lo a la persona referent del Consell Comarcal, paral·lelament caldrà enviar una agenda de programació concreta a cada municipi (prèviament acordat) afegint, també, la ubicació de l'actuació. Aquesta informació es trametrà abans de divendres de cada setmana.
- s) Facilitar mensualment els controls d'assistència generals, excepte en els casos amb seguiment intensiu per part de serveis socials, en els quals es comunicaran les absències (i la informació que requereixi serveis socials bàsics) màxim setmanalment i reconduir-les amb les referents, si s'escau, en el moment.
- t) Control diari de les incidències individuals i dels grups, així com de les assistències. Pel que fa les incidències remarcables que puguin interferir el normal

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 13 de 43		SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat

CIF P- 5800010 -J



desenvolupament de la tasca establerta, s'emetrà informe detallant aquestes circumstàncies a l'EBAS referent (si s'escau) i el Consell Comarcal de forma immediata mitjançant correu electrònic.

- u) Realitzar una avaluació trimestral i anual a partir de la detecció de les necessitats, inquietuds, potencialitats, etc.. de les famílies, dels infants, i del treball de coordinació professional. Estructurar, a partir d'aquest el disseny, l'execució i l'avaluació del pla d'intervenció del servei. Caldrà tenir present la dimensió territorial del mateix i la necessitat d'adaptació al territori a partir de les condicions tècniques que es presenten en aquest plec.
- v) En el cas d'intervencions amb menors d'edat vetllarà perquè estigui formalitzat el consentiment previ i l'acord signat per part dels dos progenitors o dels tutors legals. L'orientador no podrà intervenir en cas de no comptar amb el consentiment de tots els responsables legals.
- w) Compliment i adequació de les tasques encomanades.

Clàusula 12. Responsable del seguiment del contracte

1. El contractista ha d'assignar la persona responsable del seguiment del contracte amb les funcions següents:
 - a) Organitzar la prestació del contracte i interpretar i posar en pràctica les directrius rebudes del Consell Comarcal.
 - b) Fer el seguiment i revisió del funcionament del servei i respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte i informar a la persona designada pel Consell Comarcal, mitjançant la celebració de reunions trimestrals o el moment en què el Consell Comarcal ho consideri.
 - c) Representar el contractista quan sigui necessària la seva actuació o presència i en els altres actes derivats del compliment de les obligacions contractuals.
 - d) Proposar al Consell Comarcal la resolució dels problemes que es plantegin o col·laborar-hi, així com revisar el nivell de resposta aconseguit per l'organització de l'empresa durant el desenvolupament del servei.
 - e) Representar el contractista quan sigui necessària la seva actuació o presència i en els altres actes derivats del compliment de les obligacions contractuals.
 - f) Aprovar amb la seva signatura les despeses addicionals que siguin imputables al contractista per qualsevol raó.
 - g) Prendre les mesures adequades per evitar interrupcions o demores.
 - h) Assistir a totes les reunions de seguiment i control del servei prestat en què sigui convocat pel Consell Comarcal.
 - i) Participar en els espais de col·laboració i millora de la qualitat del servei que convoqui el Consell Comarcal.
 - j) Compartir la informació sobre els resultats obtinguts.
 - k) Revisar l'actuació del personal.



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat

CIF P- 5800010 -J



- l) Gestionar l'equip de persones treballadores, participar en l'organització de la seva formació i respondre a les seves consultes i incidències.
- m) Revisar la qualitat del treball.
- n) Prendre les mesures adequades per garantir la continuïtat del servei.
- o) Assegurar els mecanismes de control i comunicació al Consell Comarcal de les següents àrees:
 - Altes, baixes i modificacions del servei.
 - Gestió de sessions i facturació.
 - Selecció, contractació i formació del personal.
 - Avaluació del servei.
 - Comunicació amb el Consell Comarcal.
 - Revisió de l'actuació del personal.
 - Qualitat de les intervencions.
- p) En el cas de canvi de contractista, planificar i dur a terme un correcte traspàs del servei entre empreses, garantint-ne el servei, essent imprescindible tenir al dia i facilitar a la nova empresa i al Consell Comarcal, tota la informació relativa al personal, serveis que es prestin, planificacions, i qualsevol altra documentació o informació necessària per a poder prestar el servei.

Clàusula 13. Coordinació del servei

El Consell Comarcal , a través de la persona designada, coordinarà el servei i en farà el seguiment a través de reunions que es duren a terme de manera trimestral, com a mínim, o amb la freqüència que s'acordi i/o el Consell Comarcal ho consideri.

S'establirà també una reunió anual, després de l'entrega de les memòries anuals per part del contractista.

S'establirà un canal de comunicació continu entre la persona referent de la part contractista i la persona assignada a aquest efecte pel Consell Comarcal.

Les reunions tindran lloc de forma presencial i excepcionalment es podran acordar en format telemàtica.

Clàusula 14. Sistema d'informació i de gestió informatitzada

Actualment, el Consell Comarcal no obliga a utilitzar un sistema específic de gestió informatitzada per a gestionar el SOAF, amb l'objectiu de facilitar la gestió de l'esmentat servei, els requeriments d'informació es podran gestionar mitjançant sistemes de gestió informatitzada creats ad hoc i aprovats pel Consell Comarcal restant obligat el contractista

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 15 de 43	SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34	



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat
CIF P- 5800010 -J



a adaptar, si és necessari, la prestació del servei objecte d'aquest contracte als requeriments tècnics que el Consell Comarcal estableix.



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat

CIF P- 5800010 -J



CAPÍTOL V. PERSONAL

Clàusula 15. Perfil professional i titulacions exigides

1. Contractar el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte.
2. El contractista haurà de garantir la idoneïtat dels professionals per realitzar les funcions pròpies d'aquest contracte.
3. Els professionals que s'adscriguin al servei objecte d'aquest contracte han de disposar de les titulacions professionals següents:
 - Grau en Psicologia, Treball Social, Pedagogia, Psicopedagogia o Educació Social.
 - Formació certificada d'un centre acreditat per la Federació Espanyola d'Associacions de Teràpia Familiar. (En el cas que no es disposi de la titulació exigida, s'haurà d'acreditar que el professional s'està formant en teràpia familiar sistèmica a un centre acreditat per la Federació Espanyola d'Associacions de Teràpia Familiar, titulació que haurà de disposar quan finalitzi el present contracte programa 2022-2025.)
4. Acreditar no tenir antecedents penals de natura sexual.
5. El Consell Comarcal podrà sol·licitar la documentació addicional que consideri adient per tal de poder comprovar la veracitat de les dades facilitades.
6. A l'inici de l'execució del contracte, el contractista haurà d'especificar les persones que executaran les prestacions i fer constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat social, així com la corresponent acreditació professional. Qualsevol substitució o modificació relativa als /les professionals que presten aquest servei haurà de comunicar-se prèviament al Consell Comarcal.
7. El contractista garantirà el seguiment i l'acompanyament del professional assignat/da tant en relació a la praxis professional com en la gestió del servei.

Clàusula 16. Condicions en la gestió del personal

1. A l'inici de l'execució del contracte, el contractista ha d'acreditar estar al corrent de pagaments a la Seguretat Social i a l'AEAT.
2. El contractista es compromet a respectar les directrius que marquin des del Consell Comarcal del Vallès Oriental.
3. Correspon al Consell Comarcal del Vallès Oriental la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual, ...)

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 17 de 43		
SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34		



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat

CIF P- 5800010 -J



derivada de la prestació del servei o la que resulti. La documentació i tractament d'aquesta ha d'adequar-se a la normativa sobre protecció de dades vigent.

4. El contractista haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i professionalitat.
5. El contractista haurà de disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte, així com garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i en el de condicions administratives.
6. El contractista haurà de disposar d'un sistema d'acollida en la incorporació de nous treballadors/es a l'empresa que faciliti i informi del projecte i la tasca a realitzar abans d'incorporar-se.
7. El contractista haurà de disposar d'un sistema de substitució de personal, amb les mateixes condicions que el personal que hi havia fins el moment, com a mínim.
8. El contractista haurà de garantir que els professionals disposaran del transport per desplaçar-se als municipis on es disposa del servei i al Consell Comarcal de manera diària sent present en els espais en l'horari que indica la Clàusula 6.
9. El contractista haurà de garantir el lliurament al Consell Comarcal del Vallès Oriental de la documentació de funcionament, seguiment i avaluació del servei, en els terminis que estableixi el Consell Comarcal. Així com garantir el subministrament de la informació: informes, comunicats, memòries i altres documents referent al desenvolupament del projecte en els termes que estableixi el Consell Comarcal. El format i contingut exacte d'aquest informe s'haurà de concretar prèviament a l'inici del contracte amb els responsables dels Serveis Comarcals, a línies bàsiques s'informa que haurà de contenir: les accions realitzades i avaluació dels projectes realitzats, dades qualitatives i quantitatives en relació als usuaris i les actuacions tal i com es recull en la fitxa 39 del del *Contracte programa 2022-2025 per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Drets Socials i Consell Comarcal del Vallès Oriental en matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social*
10. El contractista haurà de garantir la màxima estabilitat en l'exercici d'aquests llocs de treball per minimitzar els efectes que els canvis o substitucions puguin suposar per les persones ateses
11. En el cas d'extinció, el contractista i ha de prestar el servei fins que un altre es faci càrrec de la seva gestió.
12. Presentar al registre electrònic del Consell Comarcal la documentació en relació amb el personal que presta el servei següent:
 - a) Relació definitiva del professional que presta el servei, inclosa la documentació justificativa de la seva afiliació, situació d'alta a la

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 18 de 43		SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat

CIF P- 5800010 -J



seguretat social, així com la corresponent acreditació professional, en el termini màxim de 15 dies des de la data de signatura del contracte.

- b) Presentar el Pla de formació anual dels professionals del SOAF en els primers tres mesos des de l'entrada en vigor del contracte i en el primer trimestre de l'any pel cas que el contracte sigui prorrogat. Aquest pla, com a mínim, haurà de comptar amb una formació anual.
- c) Presentar trimestralment els documents de cotització de la Seguretat Social.
- d) Presentar la memòria anual haurà de fer-se arribar a la persona referent del consell comarcal entre l'1 i el 15 de gener del següent any o quan així es requereixi.
- e) El Consell Comarcal pot requerir informació complementària si ho considera oportú.
- f) Corresponen al contractista les funcions de reciclatge, formació permanent i suport tècnic del seu personal. En aquest sentit, el contractista ha de comunicar al Consell Comarcal els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de les treballadores, així com els sistemes de supervisió establerts pel contractista.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 19 de 43		SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat

CIF P- 5800010 -J



CAPÍTOL VI. TASQUES DE GESTIÓ I AVALUACIÓ DEL SERVEI

Clàusula 17. Tasques del contractista en relació amb la gestió del servei

- a) Assegurar l'aplicació efectiva en l'organització i prestació del servei dels protocols i procediments indicats i/o acordats (a proposta del contractista) pel Consell Comarcal.
- b) Coordinar i gestionar el servei per part de l'empresa adjudicatària.
- c) Resoldre de les incidències.
- d) Controlar i fer seguiment del volum de les derivacions per part dels EBAS i de les altes i les baixes al servei i l'encaix amb les hores assignades a cada una.
- e) Vetllar perquè es portin a terme els registres i les memòries corresponents.
- f) Avaluar la prestació del servei.
- g) Fer seguiment i acompanyament del SOAF tant en relació a la praxis professional com en la gestió del servei.
- h) Informar al Consell Comarcal de les incidències, i resolució, de gestió en el servei.
- i) Interlocutar i coordinar amb el Consell Comarcal, entre d'altres amb les finalitats següents:
 - Seguiment del servei i la seva gestió
 - Control i seguiment del pressupost
 - Identificació de necessitats
 - Propostes de millora en la gestió i prestació del servei
 - Incidències en la gestió i prestació del servei

Clàusula 18. Seguiment i avaluació del servei

1. Es constituirà una comissió tècnica de seguiment del contracte amb la finalitat d'avaluar progressivament el desenvolupament i els resultats de la gestió del servei que estarà integrada per:
 - a. El/la responsable que designi l'entitat adjudicatària.
 - b. La persona o persones que designi el Consell Comarcal

Es reuniran amb una periodicitat trimestral de forma ordinària i de forma extraordinària quan alguna de les parts ho requereixi.

Seran funcions de la Comissió:

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 20 de 43		SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat

CIF P- 5800010 -J



- a. Aprovar el calendari i la programació del servei.
 - b. Estudiar i decidir sobre tots aquells assumptes que no quedin recollits en el present plec de condicions sense detriment de les potestats del Consell Comarcal.
 - c. Tractar les incidències, queixes i qualsevol tema que sorgeixi durant la vigència del contracte.
2. El contractista ha d'elaborar i presentar una proposta d'activitats i de desenvolupament del servei anual en el termini d'un mes abans de l'inici anual del servei tenint en compte les necessitats i propostes de serveis socials bàsics dels 36 municipis de l'ABSS Resta de Municipis del Vallès Oriental i el propi Consell Comarcal:
 - Necessitats, i situació, de cada municipi.
 - Possibilitats d'actuacions segons nombre d'infants, necessitats, indicadors i objectius pels quals s'intervé i edat dels participants.
 - Propostes concretades.
 - Dades quantitatives previstes.
3. El contractista ha de facturar mensualment i telemàticament l'activitat del servei. La factura mensual s'haurà de presentar no més enllà del dia 10 del mes següent, fent constar el número d'expedient que serà facilitat per l'Àrea de Polítiques Socials i Igualtat del Consell Comarcal del Vallès Oriental.
4. El contractista ha d'elaborar i presentar un informe trimestral, o en els terminis que així determini el Consell Comarcal, de les activitat i/o programes, per tenir en compte el funcionament del servei:
 - Avaluació del funcionament de les activitats realitzades (individuals, familiars i grupals per a professionals i per a usuaris del servei)
 - Recull de dades quantitatives del servei
 - Avaluació conjunta amb Serveis Socials en que s'avaluarà el grau d'assoliment dels objectius plantejats a treballar en la derivació en els casos que s'escaigui.
 - Propostes de millora o de canvi.
 - Altres.
5. El contractista ha d'elaborar i presentar una memòria del servei, que com a mínim ha de contenir:
 - Dades requerides per realitzar el RUDEL o proposta que demani el Departament competent.
 - Valoració i avaluació anual de les activitats realitzades: individuals, familiars i grupals i amb professionals. Dades qualitatives i quantitatives.
 - Actualització de les dades del personal que desenvolupa el servei i d'altre informació que es consideri adient.
 - Proposta de gestió i planificació de noves activitats anuals



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat

CIF P- 5800010 -J



- Altres que es requereixin

	Activitats que comprèn	Data límit de presentació
1a memòria	Des de l'inici de la prestació del servei fins a 31 de desembre 2024	15 de gener 2025
2a memòria	Des de l'1 de gener de 2025 fins a 31 de desembre 2025	15 dies després de la finalització del contracte

Per altra banda, el Consell Comarcal podrà exigir que constin en les esmentades memòries del servei altres dades d'interès.

El contractista estarà sotmès al sistema de control d'execució i qualitat que determinin el Consell Comarcal. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar la informació que li pugui demanar el Consell Comarcal i omplir els formularis a través dels mitjans tècnics que li indiqui.

Tanmateix estarà obligat a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats que el Consell Comarcal pugui demanar per garantir la qualitat del servei .

Totes aquestes memòries han de complir amb els següents requeriments:

- **Escrit:** escrites en català normalitzat correctament tant a nivell ortogràfic com lingüístic.
- **Contingut:** incorporar la perspectiva de gènere evitant elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i de la imatge.
- **Encriptat**
- **Lliurament:** cal fer arribar l'original signat electrònicament a través del registre d'entrada del CCVOR, i una còpia per correu electrònic protegida a l'adreça psi@vallesoriental.cat, en el format que així determini el CCVOR.

Clàusula 19. Finalització del contracte i traspàs

1. Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas de no continuar prestant el servei, el contractista i la nova empresa adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, de funcionament i d'organització del servei en el termini de vuit dies naturals previstes a l'inici de la nova contractació del servei.
2. Amb la finalitat que aquest traspàs d'informació no repercuteixi negativament als usuaris del servei, el Consell Comarcal del Vallès Oriental ordenarà i supervisarà aquest traspàs.
3. A la finalització del contracte, l'empresa adjudicatària ha de lliurar al Consell Comarcal tota la documentació del servei (inclosa Clàusula 8).



El Vallès Oriental Consell Comarcal

Carrer Miquel Ricomà, 46
08401 Granollers
Tel. 93 8600700 Fax 93 8790444
www.vallesoriental.cat
CIF P- 5800010 -J



Clàusula 20. Difusió del servei i drets d'imatge

El contractista en cap cas podrà utilitzar ni difondre imatges de les persones ateses, ni en l'actualitat ni amb anterioritat, amb cap finalitat, sense el seu previ consentiment.

El contractista podrà fer difusió del servei però en cap cas, de dades que puguin identificar a les persones ni de les imatges de les persones que han estat o són ateses al servei sense el seu previ consentiment.

Clàusula 21. Vinculació amb l'Agenda 2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible

L'Agenda 2030 és el nou full de ruta global per avançar cap al desenvolupament sostenible que van aprovar les Nacions Unides el 2015. Inclou 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), que s'han d'assolir el 2030. El Govern de Catalunya s'hi ha compromès amb la participació de tots els seus departaments. El Departament de Drets Socials, d'acord amb aquesta directriu, visibilitza quins serveis inclosos en el contracte programa 2022-2025 incideixen en els ODS.

Servei d'orientació i acompanyament a les famílies (SOAF): ODS 1 i 5	
1. Fi de la pobresa	
5. Igualtat de gènere	

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 23 de 43		SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



ANNEX: Model de servei d'orientació i acompanyament a les famílies. Generalitat de Catalunya.

MODEL DE SERVEI D'ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT A LES FAMÍLIES

Introducció

El servei d'orientació i acompanyament a les famílies (SOAF), de caràcter preventiu i universal, s'integra en el Sistema Català de Serveis Socials com a servei complementari dels equips bàsics de serveis socials. La finalitat del SOAF és potenciar activament les capacitats parentals i donar estratègies per afavorir entorns familiars saludables, minimitzar els possibles factors de risc en les relacions familiars i prevenir possibles situacions de violència o màxima vulnerabilitat, de manera que també es complementa amb altres serveis de la Xarxa de Serveis Socials.

1. Marc normatiu i necessitats detectades

1.1. Marc normatiu

Per rang jeràrquic i cronològic, 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, en l'article 166.4, que correspon a la Generalitat de Catalunya la competència exclusiva en matèria de 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 en l'article 45 que el Govern ha d'establir un conjunt de programes i 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'n el benestar i afavorir el diàleg i l'intercanvi d'experiències entre aquestes.
- La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, que recull a l'annex, en la classificació de prestacions de serveis, a l'apartat 1.2.7.2, el servei d'atenció a les famílies, entre altres aspectes.
- La Llei 14/2010, del 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 a les responsabilitats parentals. Cal tenir present que tota acció de govern ha d'incorporar i ha de promoure la participació d'infants i adolescents en tots els àmbits, per la qual cosa cal que el principi de transversalització de la primacia de l'interès de l'infant o l'adolescent impregni totes les polítiques i les mesures generals i es tingui en compte també en aquest àmbit.



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Secretaria d'Afers Socials i Famílies

Model de servei d'orientació i acompanyament a les famílies

Pel que fa a la Llei 14/2010 —la responsabilitat en la criança i la formació dels infants, i el respecte i el suport a les responsabilitats parentals (articles 37 i 12, respectivament)—, el model de servei d'orientació i acompanyament a les famílies en reforça aquests aspectes. En aquest sentit, l'article 12.1 indica que “els pares i les mares tenen responsabilitats comunes en l'educació i el desenvolupament dels fills menors d'edat. Les polítiques d'atenció i protecció dels infants i els adolescents han d'incloure les actuacions necessàries per a l'efectivitat de llurs drets, tenint en compte que el benestar dels infants i els adolescents està íntimament relacionat amb el de llurs famílies”. Tal com recull el preàmbul de la Llei esmentada, cal donar preeminència a l'interès dels menors i adolescents com a valor superior de l'ordenament jurídic. Tot seguit, l'article 12.2 disposa que “els poders públics han de proporcionar la protecció i l'assistència necessàries a les famílies perquè puguin assumir plenament llurs responsabilitats”. A més, l'article 75 assenyala que “les administracions públiques han de posar en pràctica programes d'informació i sensibilització adreçats a prevenir [...] les problemàtiques socials que afecten la població infantil i adolescent de Catalunya [...]”. L'article 103 disposa que “els serveis socials bàsics han de valorar l'existència d'una situació de risc i promoure, si escau, les mesures i els recursos d'atenció social i educativa que permetin disminuir o eliminar la situació de risc cercant la col·laboració dels progenitors [...]”. I l'article 104 declara que “les mesures que es poden establir un cop valorada la situació de risc són les següents: a) l'orientació, l'assessorament i l'ajut a la família. L'ajut a la família inclou les actuacions de contingut tècnic, econòmic i material dirigides a millorar l'entorn familiar [...]”.

- El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011, inclou el servei d'atenció a les 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.

En els darrers anys s'ha generat un debat a tot Europa sobre l'exercici de les responsabilitats parentals en el context dels canvis socials, jurídics i econòmics profunds que afecten el desenvolupament de la vida diària de les famílies i l'educació dels fills i filles. En aquest sentit, el Consell d'Europa va aprovar, a finals del 2006, la Recomanació Rec (2006)19 del Comitè de Ministres als estats membres sobre polítiques de suport a l'exercici positiu de la criança. Segons aquesta Recomanació, la criança positiva és el comportament dels pares i les mares basat en l'interès superior de l'infant, que implica tenir-ne cura i desenvolupar les seves capacitats, que evita la violència i li proporciona reconeixement i orientació d'acord amb uns límits establerts que el fan créixer com a persona.

L'objectiu de la Recomanació és, per tant, reconèixer l'exercici de les responsabilitats parentals en una societat cada vegada més diversa i complexa, i convidar els països membres a crear programes i serveis de suport a les famílies.

En aquest sentit, l'any 2012 la Direcció General de Famílies —aleshores anomenada Secretaria de Família— va crear el programa de suport a la criança “Créixer en família”.

Els últims anys, com a evolució d'aquest programa, el Departament de Treball, Afers

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 25 de 43		
SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34		



Socials i Famílies (DTSF) ha definit i ha concretat de manera participada el model del SOAF, que ha de servir de guia fins a la regulació normativa d'aquest servei, que es preveu com a part del desplegament del Pla estratègic de serveis socials 2021-2024.

1.2. Justificació

La família, un valor a l'alça en una societat en transformació.

Durant les darreres dècades hem viscut canvis demogràfics, econòmics, tecnològics i socials que han provocat transformacions importants en les famílies catalanes: la seva morfologia, la distribució de rols a la llar, les dificultats de conciliació, les relacions entre pares, mares i fills, les pautes de criança, l'augment de famílies monoparentals, etc.

Tots aquests canvis, reestructuracions i adaptacions constants poden comportar nombrosos conflictes i crisis, de més o menys intensitat, a les famílies, que a vegades no disposen de les competències i dels recursos necessaris per afrontar-los satisfactòriament. A més, la situació empitjora quan es tracta de famílies en contextos desfavorables.

En general, moltes de les famílies de la nostra societat actual poden estar sobrecarregades, de manera que aquesta pressió en debilita l'estructura o, com a mínim, pot reduir la capacitat de reacció d'algun dels seus membres.

Una mostra n'és la situació en què es troben les famílies per la greu pandèmia mundial que va començar el 2020. La COVID-19, tal com ha alertat l'Organització Mundial de la Salut (OMS), tindrà un gran impacte en la salut emocional de les famílies; les situacions de confinament, aïllament social, convivències forçades, pèrdua de persones estimades, esdeveniments traumàtics i la crisi econòmica seran, des del punt de vista del benestar emocional, un repte enorme que caldrà afrontar.

Oferir un acompanyament proactiu en l'impacte emocional que pugui aparèixer en el futur és una tasca indispensable per prevenir i abordar possibles traumes i activar els recursos de les mateixes famílies per encarar la incertesa i l'estrès continu que genera aquesta situació.

Malgrat això, tot i que el concepte de família i els models familiars han variat, alguns estudis indiquen que el que no s'ha modificat és la importància de la institució familiar per a les persones. La família es manté com a institució social bàsica, com a primer marc de socialització, d'acolliment i de cura de la vida humana, i continua sent la institució més valorada per la majoria de la ciutadania com a suport fonamental dels seus membres.

D'aquí sorgeix la necessitat que els poders públics, especialment els governs municipals, liderin estratègies que s'adeqüin a aquestes noves exigències i expectatives en tota la seva dimensió i complexitat, i ofereixin el suport imprescindible perquè aquestes famílies resolguin o minimitzin les dificultats a què s'enfronten cada dia per exercir la seva funció educativa, afectiva i socialitzadora.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 26 de 43		SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



La família com a factor poderós de protecció i prevenció

La família, com a primer marc de socialització, és la institució que globalment té més influència en la formació i el desenvolupament de les criatures i dels joves. Per mitjà dels aprenentatges i de l'observació dels adults, els nens i les nenes es van capacitant per viure en societat i per afrontar de manera adequada les noves situacions que se'ls presentaran al llarg de la vida.

Fins ara s'han publicat nombrosos estudis que esmenten els factors de risc en la família: actitud excessivament permissiva, conductes depressives dels progenitors, poca estabilitat, consum d'alcohol i altres drogues, falta de cohesió familiar, insatisfacció dins del sistema familiar, dificultats en la relació afectiva, estratègies familiars basades en la reprovació i els conflictes entre adolescents i els seus pares, dificultats en les relacions intergeneracionals, etc. En contraposició, la nova recerca en neuropsicologia i la teoria del vincle demostren que, des d'edats més primerenques, algunes accions dels pares i de les mares poden ajudar a reduir la incidència dels factors de risc i actuar com a elements de protecció; és a dir, la mateixa família pot desenvolupar conductes per donar una resposta positiva als factors de risc i contrarestar-los.

Des dels primers anys de vida, la relació de l'infant amb els progenitors (el vincle) té efectes decisius en el seu desenvolupament cognitiu i en el de la seva personalitat. Les situacions de privació afectiva o d'estímuls apropiats en la primera etapa de creixement poden convertir-se en dificultats que vagi arrossegant al llarg de la vida i que influeixin, a més, en els seus processos d'aprenentatge i integració social. Per contra, un estil de vida familiar educatiu, positiu i sa influeix poderosament en els comportaments dels nens i nenes, així com un bon clima afectiu de comunicació a la llar. Aquests són elements que garanteixen un creixement i desenvolupament emocional saludables.

De la mateixa manera, alguns treballs demostren que hi ha una correlació entre el seguiment que fa la família dels estudis dels infants i adolescents i la disminució del fracàs escolar. Alguns factors de protecció relacionats amb la família que podem destacar són: pautes educatives basades en el bon tracte, una correcta supervisió parental, normes i límits clars, lligams afectius forts, suport i acceptació incondicionals, foment de l'autocontrol, capacitat de negociació, comunicació, etc.

Des d'aquesta perspectiva queda clar que la família, com a agent socialitzador, pot fracassar en els seus objectius i provocar conductes desadaptades o desajustos en alguns dels membres, o, contràriament, pot tenir èxit i ser un suport, un model i un referent positiu que minimitzi les influències negatives de l'entorn i afavoreixi la resistència davant de conductes disruptives.

D'aquí sorgeix la consideració de la família com a agent preventiu que és capaç d'influir positivament en el desenvolupament sa i equilibrat dels seus membres. Això explica la necessitat d'oferir suport a aquesta potencialitat i de donar eines a les famílies perquè siguin un model de relacions saludables que eviti situacions de violència (masclista, intrafamiliar, a persones grans...). En aquest sentit, la família esdevé un element fonamental en la detecció precoç de qualsevol dificultat i és imprescindible que s'impliqui i col·labori en una possible intervenció.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 27 de 43		
SIGNATURES 1.- Sílvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34		



La prevenció suposa emprendre accions per minimitzar la influència dels factors de risc i potenciar el pes dels factors de protecció de l'entorn de les famílies, mitjançant espais de suport i acompanyament que n'afavoreixin el benestar físic, psicològic i emocional dels membres, a més de reduir l'impacte dels esdeveniments estressants i promoure un sentiment d'identitat, d'autoestima i d'integració a la societat.

Òptica universal i potenciadora. Polítiques de transformació i promoció

Totes les famílies poden experimentar en algun moment situacions estressants sense rebre prou suport davant els nombrosos reptes que han d'encarar com a resultat de transicions o crisis vitals, pressions econòmiques, canvis en les condicions socials, deteriorament dels entorns i dels llaços amb la comunitat, dificultats per afrontar el rol parental en solitari, entre d'altres.

Actualment, l'Administració ofereix nombrosos serveis a les famílies i vetlla pel seu benestar. La majoria atenen les demandes que els presenten (com ara els serveis socials bàsics o el treball social dels centres d'atenció primària) o activen el treball familiar quan la situació de la família posa en risc algun dels seus membres. Aleshores, intervenen per donar resposta a la qüestió concreta, per oferir l'atenció assistencial necessària que, generalment, cobreix les necessitats socials.

També hi ha recursos i serveis que atenen i acompanyen les famílies a partir de les dificultats que detecten en els infants de manera precoç (com fan els centres de desenvolupament infantil i atenció precoç, CDIAP), però finalitzen les actuacions quan els infants tenen sis anys. N'hi ha que intervenen amb famílies de forma terapèutica, però només en cas que els menors presentin un risc elevat de desprotecció i se'n vulgui evitar l'internament o es vulgui reunificar la família (per mitjà de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, DGAIA). Actualment, cada cop hi ha més recursos i serveis de teràpia familiar sistèmica, que són d'àmbit privat o gestionats per entitats que reben subvencions.

Calen serveis d'àmbit públic que atenguin les famílies que, malgrat que no tinguin una necessitat social concreta, vulguin fer consultes sobre situacions emocionals o relacionals que els preocupin o vulguin millorar pel que fa a l'educació dels fills i filles. Aquests serveis han de dotar la família de recursos i capacitats per fer front a les realitats que poden estressar o desestabilitzar el seu dia a dia.

A més, cal impulsar accions de promoció que permetin incrementar les habilitats i capacitats de les persones i les famílies perquè puguin satisfer les seves necessitats, resoldre situacions problemàtiques i mobilitzar els recursos personals i socials per millorar el control de la seva pròpia vida.

Han de ser serveis que no tinguin barreres que estigmatitzin; que estiguin situats en espais comunitaris i entorns normalitzadors per donar una resposta propera, integral i ajustada a les necessitats; que siguin proactius i enforteixin les relacions familiars saludables i les competències parentals; que facilitin el suport comunitari apropiat i que promoguin una bona coordinació i corresponsabilitat entre els serveis de la comunitat; que prioritzin la família, i que assegurin els sistemes de qualitat en el servei i en les bones pràctiques dels professionals.

Ampliem el ventall de les polítiques socials promovent polítiques preventives,

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 28 de 43		SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Secretaria d'Afers Socials i Famílies

Model de servei d'orientació i acompanyament a les famílies

d'acompanyament a les persones al llarg del seu cicle vital i de suport en moments de transicions. Un element clau d'aquestes actuacions és l'impuls a les polítiques de suport a les famílies en tota la seva diversitat, però molt especialment a les que incideixen a reforçar el capital social i les habilitats parentals de les famílies.

2. Descripció del servei

2.1. Definició

El servei d'orientació i acompanyament a les famílies (SOAF) és un servei universal que ofereix suport integral a les famílies per millorar-ne el benestar emocional i relacional. Orienta i acompanya les famílies en l'educació i la criança dels fills i filles, dona suport a les situacions de dificultat relacional i/o altres situacions de complexitat referents a problemàtiques de salut o a alguna altra necessitat específica que tinguin les famílies al llarg del seu cicle vital.

2.2. Objectius

2.2.1. Generals

- Afavorir entorns i relacions familiars saludables a fi de minimitzar els possibles factors de risc, i prevenir que no s'arribin a convertir en situacions de risc social alt, de violència, o de vulnerabilitat extrema.
- Potenciar les capacitats parentals de les famílies i acompanyar-les en la gestió emocional dels seus processos vitals.
- Donar atenció a les persones al llarg de tot el cicle vital, en qualsevol edat, tenint en compte la perspectiva de gènere i tota la seva diversitat.
- Proveir el Sistema Català de Serveis Socials d'un servei altament preventiu, accessible i de proximitat seguint un model sistèmic, que faciliti una atenció proactiva i que vetlli per evitar situacions de risc o de violència intrafamiliar.

2.2.2. Objectius específics

- Orientar les famílies en la criança i en l'educació dels fills i filles, 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 situacions de desgast relacional, conflictes intrafamiliars, separacions, pèrdues difícils, etc.
- Donar suport i acompanyament a les famílies que tenen algun membre amb una problemàtica de salut o amb alguna necessitat específica.

2.3. Marc d'intervenció

El marc d'intervenció del servei és:

- **Universal.** És un servei d'accés universal amb una mirada positiva i global de la intervenció familiar, i s'allunya de considerar les famílies més vulnerables com les úniques que necessiten suport. Totes les famílies poden viure moments o situacions difícils i necessitar un acompanyament amb independència del seu nivell socioeconòmic o situació de vulnerabilitat o de risc social.
- **Preventiu i de promoció.** És un espai proactiu en què els professionals, a més d'atendre la demanda dels usuaris, promouen actuacions dirigides a: incrementar els factors de protecció per a les famílies, disminuir els factors de risc i evitar l'alt risc social en col·laboració amb els altres serveis de la xarxa (salut, educació, centres de desenvolupament infantil i atenció precoç, etc.).
- **Positiu.** Detecta i reforça les capacitats i les fortaleces de les famílies. Parteix de la idea que totes les famílies poden necessitar un acompanyament per desenvolupar relacions saludables, i situa les famílies en el centre de l'atenció que presta el servei.
- **Integral.** Gestiona les interaccions socials i posa l'accent en les relacions des d'una perspectiva sistèmica, també aborda les dificultats en les relacions (separacions, dols, problemes en l'educació, relacions intergeneracionals, etc.).
- **Integrat a la comunitat.** S'articula amb els serveis bàsics d'atenció social (SBAS), la xarxa de serveis públics i la xarxa d'iniciativa privada del territori.
- **Visible i accessible.** Ofereix a les famílies un acompanyament proper, integrador i normalitzador, que afavoreix la participació de les famílies en la comunitat. La vinculació i la participació de les famílies en les activitats del territori s'entén com un factor de promoció, protecció i prevenció.

2.4. Eixos de la intervenció

Els tres eixos d'actuació que ofereix el SOAF com a suport als EBAS i a altres serveis de la xarxa són:

1. Suport educatiu a les famílies i consultoria familiar mitjançant l'orientació educativa, l'acompanyament en la parentalitat individual i grupal i el suport en el domicili.
2. Suport emocional amb acompanyament terapèutic individual, familiar o grupal i amb intervencions grupals.
3. Formació, suport i coordinació per als professionals de la xarxa.

2.5. Població a qui va adreçat

Totes les famílies del territori català excepte les famílies en situació d'alt risc que ja són ateses per un recurs d'alta intensitat (serveis d'intervenció socioeducativa, SIS, o equips d'atenció a la infància i adolescència, EAIA).



Cada SOAF ofereix atenció al conjunt de famílies de l'àrea bàsica de serveis socials (ABSS) de referència.

Ofereix una atenció centrada en la persona i les seves relacions al llarg de tot el cicle vital, acompanya en les dificultats i intervé en el sistema familiar de manera integral, des dels zero anys fins al final de la vida i interaccionant amb el seu entorn.

La població diana d'aquest servei són les famílies que presenten les situacions de conflictes intrafamiliars següents: processos de separació difícils o transicions complicades, desgast relacional, dificultats de convivència intergeneracional, problemes per establir normes i límits, mancances de comunicació, conflictes amb adolescents, absentisme a l'escola dels infants o adolescents i preocupació pel fracàs escolar. També s'adreça a les famílies que passen per un període d'inestabilitat, de desorientació o de conflictes en la parella, a les famílies que volen millorar l'educació dels fills i filles, a les que tenen algun membre amb una problemàtica de salut, diversitat funcional, discapacitat o que presenten alguna situació complexa que necessita suport i acompanyament, a les que tenen dificultats per la seva diversitat familiar i manifesten un deteriorament dels llaços amb la comunitat o una solitud no volguda, o les que viuen situacions difícils o sobrecàrrega per afrontar el rol parental.

En tots els casos que atén el SOAF se'n preserva la parentalitat. En cas que la situació es valori de risc alt per als infants, el SOAF activarà els protocols establerts amb l'ABSS de referència o amb el servei de protecció a la infància que correspongui. Així mateix, en les situacions en què es detecti violència masclista, el SOAF es coordinarà amb els serveis d'intervenció especialitzats (SIE) i, si cal, acompanyarà la família.

2.6. Professionals

El SOAF compta amb orientadors/es familiars (terapeutes familiars) com a professionals que dirigeixen i gestionen el servei, atenen les demandes de les famílies, les orienten i les acompanyen, ofereixen formació als professionals i es coordinen amb altres serveis de la xarxa.

Orientador/a familiar: Persona amb un grau en Psicologia, Treball Social, Pedagogia, Psicopedagogia o Educació Social que tingui formació en teràpia familiar certificada per un centre acreditat de la Federació Espanyola d'Associacions de Teràpia Familiar. Es valora que es tinguin tres anys d'experiència en la intervenció directa amb famílies i que coneguin la xarxa de serveis del territori i les entitats del tercer sector, tant de l'àmbit públic com privat.

El SOAF és un servei integrat dins l'EBAS, disposa del suport administratiu de l'equip i té un mateix professional que coordina tots els serveis.

Pel que fa a la ràtio mínima, en principi es preveu un SOAF per cada ABSS (està pendent fer-ne el desplegament).

L'horari del professional és de 37,5 hores setmanals. Es proposa que dediquin un mínim de 25 hores a la intervenció amb famílies, i la resta de l'horari setmanal, 12,5 hores, al treball grupal, a les coordinacions i altres tasques.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 31 de 43		
SIGNATURES 1.- Sílvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34		



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Secretaria d'Afers Socials i Famílies

Model de servei d'orientació i acompanyament a les famílies

En cas que sigui necessari, per proporcionar suport familiar i sempre que sigui una acció estratègica, el o la professional del servei ha de tenir disponibilitat per desplaçar-se i fer visites al domicili.

Per poder-se coordinar de manera òptima amb els professionals de la xarxa de serveis del territori, l'orientador/a familiar del servei ha de tenir disponibilitat per desplaçar-se i poder-se reunir amb els agents socials.

2.7. Circuit d'accés

Les famílies o qualsevol membre adult o jove de la família poden fer la demanda d'atenció de manera directa apropant-se físicament al servei o bé concretant una visita per telèfon o correu electrònic als serveis bàsics d'atenció social (SBAS).

Les sol·licituds d'atenció també poden arribar als SBAS per qualsevol recurs de la xarxa de serveis públics o privats del territori: centres de salut mental infantils i juvenils (CSMIJ) i d'adults (CSMA), centres de desenvolupament infantil i atenció precoç (CDIAP), centres d'atenció primària (medicina familiar i pediatria), centres d'atenció a la salut sexual i reproductiva (ASSIR) o hospitals; o bé per qualsevol recurs dels serveis d'educació: escoles, instituts, equips d'atenció pedagògica, associacions i entitats que treballen amb les famílies, entre d'altres.

Cal generar un protocol intern per garantir una coordinació correcta entre cada EBAS i el SOAF.

En tots els casos s'han d'establir protocols de coordinació i sessions de treball conjuntes entre el SOAF i els serveis que intervenen en la xarxa del territori per determinar la persona referent de la família i les actuacions de cada servei a fi que se'n garanteixi la coherència i la coordinació i s'eviti la duplictat.

3. Metodologia i procés d'intervenció amb les famílies

El SOAF es concep com un servei altament preventiu i de proximitat que, d'acord amb el nou *Pla estratègic de serveis socials 2020-2024* i dins el Sistema Català de Serveis Socials, forma part de la xarxa d'atenció primària que reforça els equips bàsics d'atenció social (EBAS). El SOAF detecta i atén precoçment les dificultats emocionals i relacionals que pot tenir una família, i enforteix les capacitats i competències parentals per mantenir unes relacions familiars saludables, alhora que minimitza els possibles factors de risc, violència, exclusió social o vulnerabilitat extrema.

La metodologia que se segueix en les intervencions amb les famílies es basa en un enfocament familiar sistèmic.

A partir de la teoria general de sistemes, la cibernètica i la teoria de la comunicació, es desenvolupen diferents escoles de teràpia familiar sistèmica amb diferents enfocaments d'anàlisi i aproximacions d'intervenció diverses. En destaquen l'escola estructural (Minuchin, 1974), que es basa en els límits entre els membres del sistema familiar i les

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 32 de 43		
SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34		



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Secretaria d'Afers Socials i Famílies

Model de servei d'orientació i acompanyament a les famílies

seves funcions; l'escola estratègica (Haley, 1980), que tracta les problemàtiques relacionades amb el cicle vital familiar, i l'escola estratègica-comunicacional (Watzlawick n'és el màxim representant), que es fonamenta en l'anàlisi de les seqüències simptomàtiques i de les solucions que mantenen els problemes. L'escola de Milà (vegeu, per exemple, Selvini Palazzoli, M., *et al.*, 1975) també és molt coneguda, sobretot pels procediments i les tècniques que emprava. Altres formes d'intervenció sistèmica derivades de les anteriors són la teràpia centrada en solucions (Steve de Shazer n'és l'autor i el desenvolupador) i la teràpia breu estratègica (Watzlawick i Nardone).

Des del punt de vista sistèmic és molt important treballar prestant atenció, en la mesura que sigui possible, a tots els sistemes involucrats en la vida de la persona. És prioritària la intervenció en el sistema més proper i estable de la vida de l'individu, que acostuma a ser la família. El model d'intervenció sistèmic fa que avaluem i treballem de manera global, partint que la "causa" dels problemes no és la persona aïllada o, com a mínim, entenent que els factors que mantenen un problema es troben en les relacions del sistema i no en el seu origen. Això significa que no ens interessen tant les causes (ja siguin genètiques, biològiques, socials...), sinó per què es mantenen en l'actualitat els problemes en el comportament relacional dels individus. El SOAF també aporta un component psicoeducatiu adequat a la gravetat del problema, ja que el model sistèmic es pot adequar a la majoria de trastorns i problemàtiques, sobretot en una atenció primerenca i, per tant, preventiva. La intervenció en la família també s'ha d'expandir cap a altres àmbits, com ara la família extensa, els professors, altres professionals i, fins i tot, la societat en general. El fet de conèixer aquestes interaccions permet que s'identifiquin ràpidament les dinàmiques disfuncionals que generen malestar en els diferents sistemes de què formem part al llarg de la vida: familiar, escolar, laboral, social, etc. i, d'una manera àgil i eficaç, s'impulsin canvis i s'orienti cap a solucions operatives i vitals.

Per això és imprescindible la formació tant pràctica com teòrica dels professionals en els models amb base sistèmica. En aquesta línia cal vetllar perquè s'actualitzi la formació dels professionals i perquè incorporin altres eines que ofereixen les noves línies de recerca, com per exemple la neurociència.

3.1. Principis rectors de la intervenció en famílies

- Tenir una visió integral de la família.
- Tractar cada família amb respecte i consideració, independentment de la procedència, el gènere o grup socioeconòmic i les circumstàncies que tingui, i proporcionar-li informació dels seus drets i responsabilitats.
- Fer servir un llenguatge entenedor.
- Mantenir una actitud d'escolta activa i d'ajuda que se centri en les necessitats que expressa la família.
- Animar i promoure la col·laboració de la família.
- Vetllar per crear un clima de confiança.
- Conèixer els recursos del territori, principalment en els àmbits de salut i ensenyament i de la xarxa comunitària.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 33 de 43		
SIGNATURES 1.- Sílvia Pérez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34		



Generalitat de Catalunya
 Departament de Drets Socials
Secretaria d'Afers Socials i Famílies

Model de servei d'orientació i acompanyament a les famílies

- Analitzar i avaluar les dificultats i necessitats de suport des del punt de vista personal dels diferents membres de la família.
- Promoure unes relacions afectives sanes, segures i estables en la família seguint els principis de la criança positiva.
- Preveure les dificultats com a elements de canvi.
- Acompanyar en la presa de consciència de les dificultats i potenciar les habilitats i capacitats dels pares, mares i altres membres de la família per establir unes relacions saludables i una bona educació i convivència familiar.
- Treballar des de l'afecte i donar importància al vincle afectiu i segur.
- Treballar amb la unitat familiar (pares, mares i membres de la família) a fi d'incidir en els aspectes relacionals i emocionals i enfortir-los.
- Fer participar la família com a agent actiu del seu procés.
- Crear xarxa entre famílies.

3.2. Acol·lida i anàlisi de la demanda

En el primer contacte amb la família, el SOAF fa una o més entrevistes als membres que la componen, a fi de conèixer-la i recollir tota la informació de la situació que planteja, poder identificar-ne les necessitats, i avaluar, conjuntament amb la resta de professionals de l'EBAS, el seu encaix en el servei.

La fase d'acollida preveu una mitjana de tres sessions.

Durant aquesta fase i abans de definir el pla terapèutic i d'intervenció, si cal s'ofereix informació i assessorament puntual a la família.

Actuacions de l'acollida i anàlisi de la demanda:

- Es dona d'alta la família al sistema d'informació comú de l'EBAS i s'obre un expedient per família.
- La família exposa la vivència de la seva situació.
- Es recull informació dels recursos i serveis en què participa la família i, si es considera necessari i sempre amb el permís de la família, es contacta amb els agents que hi intervenen.
- S'analitza la demanda, es valora la situació i les necessitats de la família.
- Se'n fa un diagnòstic.
- Es consensua amb la família la necessitat de continuïtat de la intervenció.

3.3. Intervencions amb les famílies

Un cop s'han fet l'acollida i el diagnòstic, es dissenya el pla d'intervenció familiar i es programen:

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 34 de 43		SIGNATURES 1.- Sílvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Secretaria d'Afers Socials i Famílies

Model de servei d'orientació i acompanyament a les famílies

- Activitats de consultoria familiar (orientació educativa per a la criança dels fills i filles).
- Activitats de suport emocional amb acompanyament terapèutic individual, familiar o grupal i amb intervencions grupals.

En totes les intervencions familiars, la modalitat de prestació de les activitats pot ser:

- Presencial, en el centre o en el domicili.
- Telemàtica.

3.3.1. Consultoria familiar: orientació educativa, acompanyament a la parentalitat individual i grupal i suport en el domicili

Es tracta de facilitar als pares i les mares l'adquisició d'estratègies personals, emocionals i educatives que fomentin una dinàmica de convivència positiva i que cada família desenvolupi models parentals adequats. Es concreta en els punts següents:

- Acompanyar per donar resposta, d'acord amb la criança positiva, a les principals necessitats socioafectives dels fills i filles amb respecte envers els drets dels infants, de manera que rebin atenció, orientació, seguretat i reconeixement i, alhora, els pares i les mares apliquin mètodes d'educació no violents i estableixin normes i límits clars.
- Oferir un espai d'escolta activa d'orientació i acompanyament a les persones que poden viure situacions familiars que generen malestar relacional i emocional o situacions familiars en què hi ha una problemàtica de salut o alguna necessitat específica.

Actuacions de la consultoria familiar:

Les actuacions de consultoria familiar preveuen:

▪ Orientació individual

Són sessions d'orientació educativa a les famílies per a l'educació i la criança dels fills i filles i per millorar les relacions intrafamiliars.

L'orientador/a familiar, un cop identificades les habilitats parentals, dona eines a les famílies per potenciar les seves capacitats i fortaleces, fomentar les relacions saludables i la criança positiva dels fills i filles.

La intervenció es pot fer en els centres d'atenció social, en el domicili familiar o per via telemàtica.

Es preveu una mitjana de tres a cinc sessions de durada per a cada procés de consultoria familiar (orientació educativa familiar individualitzada).

▪ Grups

Es fan tallers d'orientació educativa per a grups de pares i mares basats en la criança positiva. Aquests espais són de suport i orientació i se'ls dona a conèixer aspectes que poden influir de manera positiva en la cura, l'educació i el desenvolupament dels fills i



filles. S'hi duen a terme activitats dinàmiques que conviden a la reflexió i es comparteixen experiències amb altres famílies.

Preferentment han de seguir el model conceptual i operatiu que propugna el programa Créixer en família.

La durada dependrà de la dinàmica i l'organització de les activitats. Aquestes sessions poden ser presencials o telemàtiques.

3.3.2. Suport emocional: acompanyament terapèutic individual, acompanyament terapèutic familiar, intervencions grupals

S'ofereix:

- Suport emocional i acompanyament terapèutic al sistema familiar.
- Suport emocional i/o acompanyament terapèutic grupal amb famílies amb dificultats comunes.

Actuacions de suport emocional i acompanyament terapèutic

Les actuacions de suport emocional es desenvolupen mitjançant sessions terapèutiques i s'orienten a assolir els punts següents:

- Oferir atenció terapèutica familiar, de parella o personal per afrontar i superar les dificultats emocionals derivades de les relacions familiars, en què hi ha alguna dificultat amb un dels membres de la família davant de situacions que comporten conflicte, malestar i desgast i que causen inestabilitat relacional i desequilibri emocional familiar.
- Treballar tenint una visió integral de la família i una perspectiva sistèmica. Es fa acompanyament en la presa de consciència de les dificultats tenint en compte el context, les relacions, les creences i les històries de vida. Es potencien les habilitats i capacitats dels pares, mares i altres membres de la família a fi d'assolir una bona relació, educació i convivència familiar o establir unes relacions saludables.
- Procedir des de l'afecte, donant importància al vincle afectiu i segur i fent participar la família com a agent actiu del seu procés. S'empodera la persona perquè pugui gestionar millor les seves emocions, donant-li estratègies perquè construeixi vincles afectius saludables.

3.3.3. Atenció a famílies amb problemes de salut, especialment les que tenen un membre amb problemes de salut mental

Quan hi ha un membre amb un problema de malaltia mental o altre tipus de dificultat relacionada amb la salut, la família és subjecte d'atenció especial. La família és l'entorn cuidador més habitual, cosa que li comporta un desgast. El SOAF valora la perspectiva de família en la comprensió i la intervenció davant del trastorn, i aborda les necessitats d'atenció a la família en els diferents moments de l'evolució de la patologia o dificultat: prevenció, fase inicial, moments de crisi, cronificació, etc., a fi de garantir l'acompanyament i fer un seguiment familiar entre tots els serveis que intervenen.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 36 de 43		SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Secretaria d'Afers Socials i Famílies

Model de servei d'orientació i acompanyament a les famílies

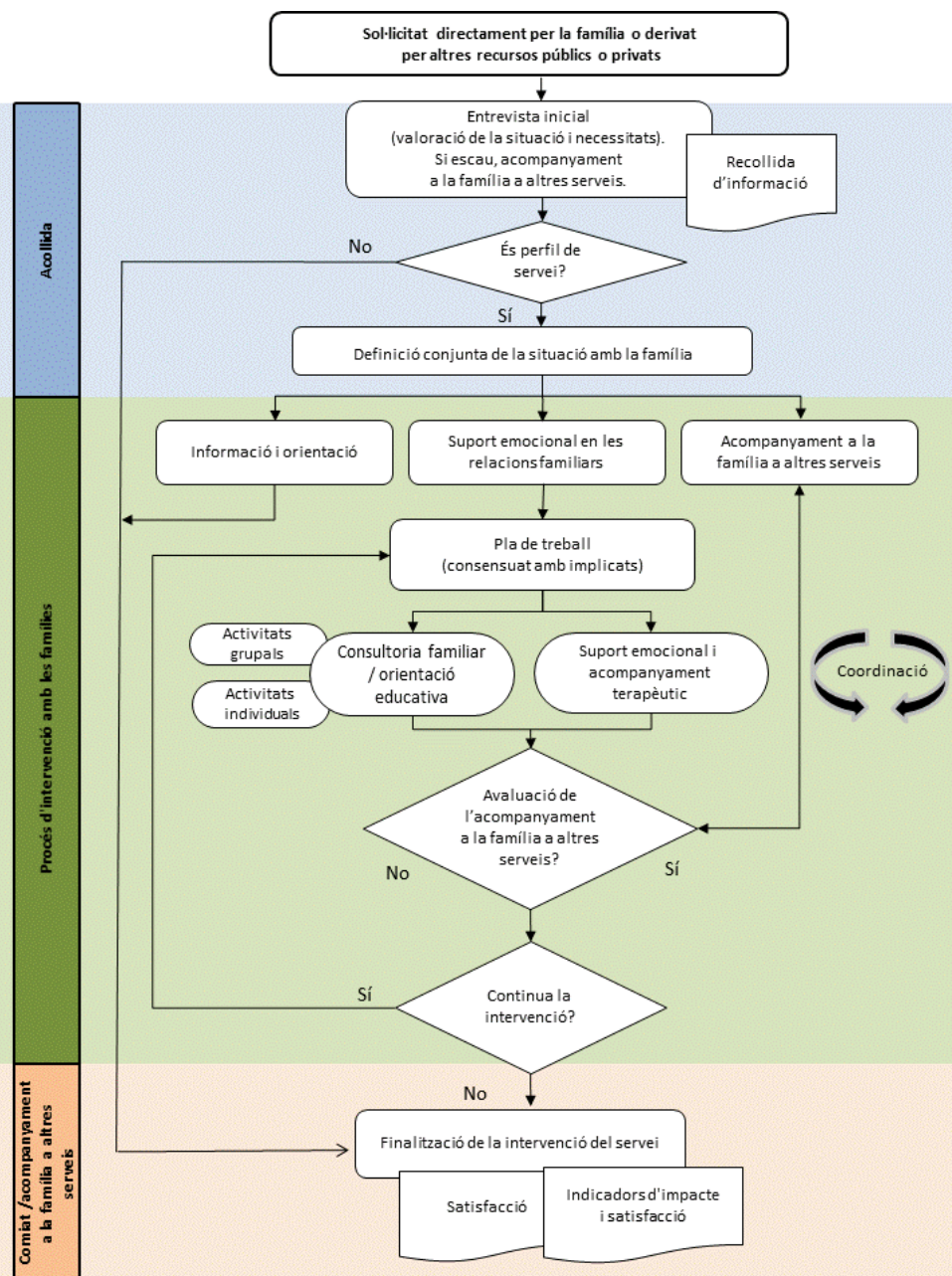
Actuacions en l'atenció a famílies amb problemes de salut

Les actuacions de consultoria familiar preveuen:

- Oferir un espai d'informació, escolta, alleujament, orientació i acompanyament per a les persones i les famílies.
- Intervenir, si és necessari, oferint pautes d'actuació sobre com abordar la situació: resolució de conflictes, pautes relacionals per potenciar el benestar i indicacions sobre actuacions concretes.
- Valorar la situació en coordinació i col·laboració amb la resta de serveis que atenen la família amb problemes de salut i/o dificultats específiques, i dissenyar el pla de millora. Es tracta d'oferir en tot moment un servei que garanteixi la coordinació i un treball conjunt amb les xarxes assistencials de salut, serveis socials, educació, entre d'altres, i els seus processos de tractament i derivació, a fi d'evitar triangulacions i duplicitats. Es pretén treballar especialment amb els serveis de la xarxa de salut mental i acompanyar la família als serveis especialitzats.
- Oferir la resposta més adequada a cada situació i d'acord amb la gravetat del cas, i fer-ne el seguiment necessari.

El SOAF té un bon coneixement de la xarxa i els serveis del territori, amb la qual cosa la família atesa pot fer servir de la millor manera els recursos i els serveis comunitaris que té al seu abast, valorar les seves capacitats i integrar-les al seu entorn des d'un ambient de proximitat i confiança. També vetlla per oferir a la família que ho necessiti un element dinamitzador comunitari o de respir.

3.4. Diagrama del procés en relació amb el treball amb les famílies



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 38 de 43	SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34	



3.5. Actuacions de suport als professionals

L'equip del SOAF ha de formar i orientar els professionals que treballen amb famílies dels àmbits de serveis socials, educació, justícia, salut, lleure i d'altres. Per aquest motiu impulsa actuacions entorn de la criança positiva i altres temes relacionats amb el treball familiar adreçades a aquests professionals. La formació i la gestió del coneixement es fa a partir del model sistèmic i integral de família. Les formacions han de ser dinàmiques i participatives.

Aquest equip ha de ser un gestor del coneixement: ha de participar en grups de recerca i elaborar articles i publicacions sobre la intervenció amb famílies des de la perspectiva sistèmica en el camp dels afers socials, la salut i l'educació, entre d'altres.

També ha de coordinar el servei amb la xarxa del territori i donar-la a conèixer, així com afavorir el treball conjunt amb serveis educatius, sanitaris, comunitaris, de lleure, etc. que treballen amb famílies, a fi d'evitar duplicitats.

3.6. Coordinació entre serveis

És necessari conèixer la xarxa dels serveis públics i la xarxa associativa i coordinar-s'hi directament. L'objectiu és oferir a les famílies un suport en què l'entorn i la comunitat estiguin presents i promoguin relacions amb els diversos recursos de cada territori.

Aquesta perspectiva integral de l'atenció requereix protocol·litzar pautes d'actuació comunes que ajudin els professionals de tots els àmbits implicats a l'hora de prevenir, detectar i acompanyar les famílies a altres serveis, o en el moment d'atendre una situació de necessitat de les famílies. Aquestes pautes també els ha d'ajudar a preveure els processos posteriors a aquesta detecció i fer-hi les adaptacions que calguin. Es tracta de crear circuits d'intervenció per garantir el continuïtat entre els diferents nivells d'intervenció en què tots els serveis estan implicats, tot i que ho facin amb intensitats diferents.

En aquest mateix sentit, aquesta perspectiva integral en l'atenció requereix treballar cap a un consens en la definició d'objectius, llenguatge compartit, indicadors, etc.

Per tant, és necessari que el SOAF formi part de les taules o els circuits que ja estan instaurats en cada territori.

4. Disseny organitzatiu

4.1. Gestió i prestació del servei

La prestació del servei és responsabilitat de l'ens local i/o entitat que tingui encarregada la gestió i la prestació dels serveis socials bàsics.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 39 de 43	SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34	



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Secretaria d'Afers Socials i Famílies

Model de servei d'orientació i acompanyament a les famílies

4.2. Ubicació

- El servei ha d'estar ubicat en un lloc ben comunicat pel que fa al transport públic.
- Pot ser un servei itinerant que cobreixi les necessitats del territori.
- Pot estar en un espai públic propi o compartit per altres serveis de l'ens local.

4.2.1. Identificació del servei

L'accés del servei ha d'estar identificat amb una retolació visible.

4.3. Horari del servei

- El servei ha de romandre obert de dilluns a divendres. Cal donar cobertura horària els matins i les tardes com a mínim.
- L'horari d'atenció ha de ser flexible i adaptar-se a la disponibilitat i la necessitat de les famílies i en funció de la coordinació amb l'EBAS.

4.4. Equipaments i infraestructures

- La provisió dels espais on es dona el servei és responsabilitat de l'ens local que ofereix el servei. També es poden utilitzar espais cedits per altres entitats o administracions o bé disposar d'espais compartits.
- Els espais han de tenir fàcil accés i han de complir totes les mesures d'accessibilitat establertes per a les persones de mobilitat reduïda, així com les mesures de seguretat, d'acord amb la normativa vigent.
- Per desenvolupar el servei, cal disposar de dos espais diferenciats: un despatx per a les intervencions familiars i individuals (de 6 m² com a mínim), que permeti la confidencialitat de l'atenció a les famílies (no pot ser un espai compartit) i amb mobiliari que es pugui tancar amb clau per poder-hi custodiar documents que continguin dades personals; i un altre per a les intervencions grupals, degudament equipat i que presti un ambient de confort per a les famílies. Ambdós espais poden ser compartits amb altres serveis.
- El servei ha de disposar de vàters i lavabos que estiguin propers, encara que siguin compartits amb altres serveis.

4.5. Itinerància

Quan l'ABSS a la qual el SOAF dona servei estigui compresa per més d'un municipi, el servei es prestarà de manera descentralitzada i itinerant entre els municipis que la formen.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 40 de 43		SIGNATURES 1.- Sílvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



4.6. Finançament

El servei d'orientació i acompanyament a les famílies és finançat al 100% pel Departament de Serveis Socials dins l'annex 1 del contracte programa 2022-2025.

5. Avaluació. Sistemes d'informació

Pla d'avaluació

Durant l'any 2019 s'ha fet una avaluació d'impacte a 20 SOAF que han format part de la prova pilot. Aquesta avaluació va ser dissenyada pels mateixos serveis a través del procés de la teoria del canvi. L'objectiu era identificar les potencialitats del servei que treballava amb les famílies i, a la vegada, fer que aquestes potencialitats servissin de base per acabar de definir el futur de l'activitat del SOAF i la Cartera de serveis socials en els propers anys.

Aquesta primera fase d'avaluació ha permès analitzar en profunditat la realitat heterogènia dels Serveis d'Orientació i Acompanyament a les Famílies, fruit de molts anys d'implementació amb canvis constants en l'organització i el finançament, i acotar i unificar el model SOAF.

El 2020, any en què va tenir lloc la segona fase, l'objectiu va ser analitzar el desenvolupament i els impactes del model de SOAF implementat en relació amb uns indicadors preestablerts, a fi d'identificar àmbits de millora. Aquest any, però, es va veure condicionat per dos aspectes: el primer, que ja estava previst en el pla de treball anual, és que es va fer un redisseny de l'avaluació a partir dels resultats i les recomanacions de l'avaluació de l'any anterior, i el segon, la crisi de salut, social i econòmica que encara s'està vivint en l'àmbit mundial. Fruit d'aquesta crisi, va ser necessari aturar l'activitat en alguns moments, cosa que va afectar sobretot l'activitat pròpia dels SOAF, ja que gran part de les seves actuacions són clarament i necessàriament presencials. Per aquest motiu, enguany s'ha optat per no incloure alguns indicadors que haurien pogut estar objecte d'anàlisi.

Amb la voluntat de continuar prenent decisions a partir de la informació rigorosa basada en l'evidència, els SOAF mantindran l'avaluació durant el 2021 amb el mateix sistema i eines actuals amb tota la seva dimensió. Aquest fet serà possible gràcies, en gran part, a l'adaptació i l'activació que s'ha fet dels serveis per substituir l'activitat presencial per la telemàtica quan ha estat necessari. Hem de vetllar perquè el futur desplegament dels SOAF per tot el territori es faci mitjançant una metodologia avaluativa consolidada, que servirà per reflexionar, modificar, adequar o donar alternatives a les respostes existents o futures.

5.1. Indicadors d'avaluació

Els indicadors acordats a la fitxa RUDEL que poden modificar-se en el temps i segons l'evolució del servei són:

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 41 de 43		SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Secretaria d'Afers Socials i Famílies

Model de servei d'orientació i acompanyament a les famílies

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

- Indicador 1.1:

Nom de l'indicador: nombre de famílies ateses (un expedient per nucli familiar).

Justificació: recollir les dades bàsiques de la família.

Fórmula: nombre de famílies en què s'ha iniciat la intervenció enguany, nombre de famílies actualment ateses i que van rebre la primera atenció en anys anteriors, nombre total de famílies ateses i nombre total de persones ateses (homes i dones).

- Indicador 1.2:

Nom de l'indicador: nombre de 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 de famílies ateses de cada tipologia (família biparental, família monoparental, família de persones separades, família reconstituïda, família extensa i altres).

Indicador 2. Tipus de demandes de les famílies

- Indicador 2.1:

Nom de l'indicador: nombre de demandes segons el gènere.

Justificació: recollir les necessitats de la família.

Fórmula: recollir les demandes segons el gènere (home, dona i no binari).

- Indicador 2.2:

Nom de l'indicador: nombre de demandes d'informació i orientació segons la temàtica.

Justificació: recollir les necessitats de la família.

Fórmula: recollir el tipus de demanda i determinar de quin tipus és (formació d'algun dels membres, inserció laboral, assessorament jurídic, conciliació familiar, habitatge, suport escolar, mediació familiar, habitatge, suport escolar, mediació familiar, participació comunitària, lleure familiar, avantatges per a famílies nombroses, avantatges per a famílies monoparentals, entre d'altres), i especificar el nombre total de demandes d'informació i orientació.

- Indicador 2.3:

Nom de l'indicador: nombre de demandes d'orientació educativa o consultoria familiar.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 42 de 43		SIGNATURES 1.- Sílvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials
Secretaria d'Afers Socials i Famílies

Model de servei d'orientació i acompanyament a les famílies

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 dels 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 d'altres), i nombre total de demandes d'orientació educativa o consultoria familiar.

- Indicador 2.4:

Nom de l'indicador: nombre de demandes de suport emocional o acompanyament terapèutic.

Justificació: recollir el nombre d'intervencions de suport emocional o acompanyament terapèutic.

Fórmula: nombre de famílies ateses amb suport emocional o 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 entre els membres de la família, altres aspectes o necessitats familiars) i nombre total de demandes de suport emocional o acompanyament terapèutic.

- Indicador 2.5:

Nom de l'indicador: nombre de derivacions efectuades a les famílies.

Justificació: recollir el nombre de derivacions o acompanyaments a recursos externs.

Fórmula: nombre de derivacions a tipus de recursos, com ara equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS), 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 Primària (CAP), Serveis de mediació i altres.

Indicador 3. Activitats grupals

- Indicador 3.1:

Nom de l'indicador: nombre de tallers d'orientació educativa per a pares i mares basats en la criança positiva.

Justificació: recollir el nombre de tallers i fer-ne el seguiment.

Fórmula: 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 i les professionals

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN Polítiques Socials i d'Igualtat	EXPEDIENT X2024002639
Codi Segur de Verificació: 3fa16dad-7903-4f03-9154-1176617f5661 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_5032027 Data d'impressió: 17/04/2024 14:05:25 Pàgina 43 de 43		SIGNATURES 1.- Silvia Perez Corts (TCAT) (Cap de l'àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat), 19/03/2024 17:34



Generalitat de Catalunya
 Departament de Drets Socials
Secretaria d'Afers Socials i Famílies

Model de servei d'orientació i acompanyament a les famílies

- **Indicador 4.1:**

Nom de l'indicador: 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 o participacions, descripció, i nombre de persones participants (home, dona i no binari).

Indicador 5. Participació en projectes de recerca

- **Indicador 5.1:**

Nom de l'indicador: participació en projectes de recerca.

Justificació: recollir la participació del servei en projectes de recerca.

Fórmula: nombre de participacions i descripció del projecte.

Indicador 6. Instruments d'avaluació interns emprats

- **Indicador 6.1:**

Nom de l'indicador: instruments d'avaluació interns emprats.

Justificació: recollir els instruments d'avaluació interns.

Fórmula: nombre d'instruments d'avaluació i descripció de l'instrument.

5.2. Sistemes d'informació

El SOAF s'integra en el sistema d'informació dels EBAS, que s'actualitzen o evolucionen en funció de les necessitats, i en fa un ús.