



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEIS PER LA GESTIÓ DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ I ACOMpanyAMENT A LES FAMÍLIES (SOAF) DE DRETS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE SITGES

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

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

La cartera de serveis socials incorpora els serveis gestió del servei orientació i acompanyament a les famílies, com una prestació garantida dins dels serveis socials bàsics del municipi.

2. TERMINI D'EXECUCIÓ

La durada del contracte serà per un període de 2 anys amb possibilitat de pròrroga per 2 anys més (2+2).

3. OBJECTIUS DEL SERVEI

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

El servei és desenvolupa en el marc dels serveis socials bàsics, té un caràcter preventiu, de proximitat.

4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

4.1.- Descripció del servei

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

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

- 1) La intervenció relacional socioeducativa preventiva

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

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

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

4.2.- Objectius generals

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

Específics:

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

4.3.- Objectius específics

Destinatari del Servei:

El conjunt de famílies que conformen l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de Sitges.

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

També va dirigit a totes les famílies que puguin viure moments o situacions difícils i necessitar d'un acompanyament amb independència del seu nivell socioeconòmic o situació de vulnerabilitat o de risc social.

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

4.4.- Metodologia

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

4.4.1 CARACTERISTIQUES DEL SERVEI

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

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

En relació amb els/les professionals:

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

4.4.2 EQUIP PROFESIONAL

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

En aquest sentit, el responsable o responsables de l'execució del contracte, com a mínim hauran de disposar del següent:

- Grau o llicenciatura en Psicologia, Treball Social, Pedagogia, Psicopedagogia o Educació Social
 - Formació mínima de tres anys en teràpia familiar certificada per un centre acreditat de la Federació Espanyola d'Associacions de Teràpia Familiar (FEATF)
 - Acreditació com a Terapeuta Familiar per la Societat Catalana de Teràpia Familiar (SCTF) i per la Federació Espanyola d'Associacions de Teràpia Familiar (FEATF)
 - Estar col·legiat/da en l'actualitat
 - Acreditar en nivell C de llengua catalana
 - Certificat negatiu de delictes de naturalesa sexual
- També serà la persona encarregada de coordinar-se amb els Serveis Socials de Sitges, així com l'elevació de propostes de treball d'acord amb les necessitats detectades.

4.4.3 FUNCIONS DE L'EQUIP PROFESSIONAL

La empresa adjudicatària ha de designar una persona per fer la coordinació del servei i la coordinació amb l'Ajuntament de Sitges.

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

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

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

Les seves funcions seran primordialment:

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

L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- Que el servei es realitza efectivament, i d'acord amb l'establert per l'Ajuntament de Sitges
- Cobrir totes les baixes del personal a fi i efecte de prestar el servei de forma continuada, independentment de la causa que l'origini.
- L'empresa haurà de seleccionar i garantir que el personal contractat té la formació adequada.
- Vetllar per la formació, capacitat dels professionals i promoure i afavorir que la seva intervenció estigui alienada amb un model d'atenció centrada en la persona i amb el model sistèmic d'intervenció.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- Aportar el material necessari per l'execució dels tallers i activitats que es realitzin.
- Assegurar l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que se li presten a un mateix usuari.
- Donar resposta escrita a les queixes o als suggeriments que presentin per escrit els usuaris/àries o les seves famílies i notificar-les a l'Ajuntament de Sitges.
- Presentar mensualment la factura de l'activitat en format electrònic i anirà acompanyada d'un recull de l'activitat realitzada desglossat per número de persones/població/gènere en atencions individuals, grupals comunitàries.
- Elaborar la memòria anual en què s'avalui, amb criteris objectius, el grau de qualitat dels serveis d'acord amb els següents indicadors:

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

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

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

1.1 Famílies ateses de cada tipologia

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

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

Indicador 2: Tipus de demanda de les famílies

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

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

Justificació: recollir la necessitat de la família

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

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

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

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

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

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

2.5: Nombre de derivacions efectuades a les famílies.

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

Indicador 3: Activitats grupals de parentalitat positiva

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

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

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

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

Justificació: recollir la participació del servei en la generació i la gestió del coneixement; les

formacions fetes sobre perspectiva de família a diversos col·lectius professionals i la participació en estudis o recerques, ponències, articles i altres.

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

Indicador 5: Participació en projectes de recerca.

5.1. Participació en projectes de recerca.

Fórmula: Nombre de participacions i descripció del projecte.

Indicador 6: Instruments d'avaluació interns emprats.

6.1 : Instruments d'avaluació interns emprats.

Fórmula: Nombre d'instruments d'avaluació i descripció de l'instrument La memòria també haurà d'aportar:

Dades de qualitat que l'adjudicatari consideri rellevants.

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

4.5 .- Persones beneficiàries, accés i sortida

La població destinatària d'aquest servei són les famílies amb infants i adolescents del municipi de Sitges, derivats per els Serveis Socials.

Tindran prioritat aquells infants i adolescents que estan en situació de risc social, segons defineix l'art.102 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència.

4.5.1.- Places, ubicació i horari

El servei es prestarà a les dependències municipal.

La ubicació del SOAF ha de ser de fàcil accés per a totes les persones.

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

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

4.5.2.- Criteris d'accés i estada

Les famílies principalment accediran prèvia valoració de la situació per part de Serveis Socials Bàsics.

Els centres educatius també podran derivar casos detectats des d'allà.

4.5.3.- Criteris de sortida

La finalització es pactada amb el professional i segons el pacte terapèutic.

5. HORES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Es defineixen un total de 14 hores setmanals del servei durant tot el període del contracte i la seva possible prorroga, amb l'excepció dels 6 mesos inicials, on seran necessàries 24 hores setmanals.

El nombre de setmanes previstes del servei són 44 en un any. Es preveu que el servei s'iniciï el 1/7/2024, per la qual cosa el preu del servei es calcula per 6 mesos (22 setmanes) l'any 2024 i per 6 mesos (22 setmanes) l'any 2026, tal com també consta a l'estudi econòmic.

Any	hores setmana	setmanes/any	Hores any
2024	24	22	528
2025	14	44	616
2026	14	22	308
TOTAL CONTRACTE			1.452

PRORROGA

Any	hores setmana	setmanes/any	Hores any
2026	14	22	308
2027	14	44	616
2028	14	22	308
TOTAL PRORROGA			1.232

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

6. MITJANS MATERIALS I TÈCNICS ADSCRITS AL SERVEI

Per a desenvolupar les tasques, el personal tècnic adscrit per la contractista a l'execució del contracte necessitarà:

- Un ordinador a càrrec de l'adjudicatari
- Telèfon de contacte a càrrec de l'adjudicatari
- Adreça genèrica del servei que facilitarà l'adjudicatari
- Espai i mobiliari necessari per garantir el bon funcionament del servei que facilitarà l'Ajuntament de Sitges

7. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

- L'entitat gestora resta obligada, pel que fa al personal que dugui a terme la prestació del servei, al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, de Seguretat Social, fiscal, sanitària i de seguretat i salut laboral, com també les que es promulguin durant la seva execució, i la resta de condicions especificades per obtenir l'acreditació.
- L'entitat és la responsable de la selecció, la formació i el reciclatge professional del personal. En qualsevol cas, el personal d'atenció directa ha de comptar amb una formació tècnica que cobreixi el que s'ha exposat en aquest PPTP.
- L'entitat es compromet a cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes de personal, períodes de vacances o altres causes o situacions que es puguin produir.
- En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els treballadors i les treballadores a causa de l'exercici de les seves tasques, l'entitat ha de complir el que disposen les normes vigents, sota la seva responsabilitat, sense que això repercuteixi de cap manera en l'Ajuntament.
- L'entitat gestora haurà de complir amb allò que estableix l'article 13.5 de la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció de la infància i l'adolescència, que exigeix que serà requisit, per l'accés i l'exercici a professions i activitats que impliquin contacte habitual amb menors, no haver estat condemnat per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat sexual i indemnitat sexual. A aquests efectes, els i les professionals adscrits al servei i les activitats hauran d'acreditar aquesta circumstància mitjançant l'aportació del certificat negatiu del Registre central de delinqüents sexuals.
- L'entitat haurà de garantir el 50% de servei mínims quan el treballadors/es exerceixin el seu drets vaga.

8. SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

La coordinació i supervisió del servei objecte del contracte anirà a càrrec de la persona responsable del contracte, la qual dictarà les instruccions necessàries a l'empresa adjudicatària per a la seva normal i eficaç realització.

També establirà un calendari de reunions periòdiques de coordinació amb la representació de la direcció de l'adjudicatària, amb l'objectiu de fer el seguiment i avaluació del funcionament del servei i, si s'escau, acordar les mesures adients per millorar-ho. Això no exclou que es puguin fer altres reunions puntuals segons les necessitats que sorgeixin.

A més a més, la persona responsable del contracte desenvoluparà les tasques següents:

- Supervisar el correcte desenvolupament de les funcions encomanades al personal.
- Mantenir reunions periòdiques amb el personal tècnic per tal de conèixer els casos que s'estan seguint i poder introduir les millores i/o modificacions necessàries.
- Informar l'Ajuntament sobre les variacions en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, així com sobre qualsevol incidència en relació amb la prestació del servei.
- Canalitzar la comunicació entre el personal adscrit al contracte i l'Ajuntament en tot allò relatiu a l'execució del contracte.



D'altra banda, l'adjudicatària facilitarà tota la informació relativa al servei de psicologia que li sigui demanada pel personal de serveis socials i igualtat.

Igualment, el mantindrà informat de qualsevol incidència a través dels canals més efectius per a la seva resolució, els quals es determinaran conjuntament amb l'Ajuntament.

9. PROTECCIÓ DE DADES

L'empresa adjudicatària del servei tractarà les dades de les persones usuàries d'acord amb la normativa esmentada i garantirà que no les utilitzarà amb cap altra finalitat que no sigui la del servei a prestar, ni realitzarà còpies de cap dada.

La transferència de dades personals a requeriment de tercers autoritzats (recepció de les peticions i tramesa d'informació) serà gestionada per l'Ajuntament a través de la persona responsable del contracte.

10. DOCUMENTACIÓ I FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

L'Ajuntament de Sitges és el titular de la documentació derivada de la relació amb les usuàries, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que el contractista elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'ens local, per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

En execució dels articles 25, 28.3.g i 35 del Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679, quan finalitzi la vigència del contracte, el contractista haurà d'efectuar una devolució ordenada de la documentació (en format electrònic i/o paper) de les dades de l'actual adjudicatari a aquesta administració municipal, i acreditar que, un cop validada la correcta recepció de les dades per part de l'Ajuntament de Sitges, procedirà a la destrucció de qualsevol còpia de fitxers amb dades en els seus entorns i documentació en paper.

El Servei corresponent i l'empresa adjudicatària formalitzaran un Contracte a tercers amb accés a dades —Encarregat del tractament— que haurà d'incloure:

- Objecte del contracte i identificació de la informació afectada
- Tractament de dades de caràcter personal
- Finalitat i durada del tractament
- Tipologia de dades personals i categoria d'interessats
- Mesures de seguretat
- Obligacions de l'Encarregat del tractament
- Deure de conservació i destinació de les dades
- Responsabilitat
- Protecció de dades, que especificarà clarament on els interessats podran exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, així com sol·licitar la portabilitat de les dades.

En el cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que acabi la prestació efectuarà un traspàs dels casos a la nova empresa que en resulti adjudicatària del servei en el termini dels deu dies previs a l'inici de la nova prestació.

Sitges, a data de la signatura electrònica

La Sra. Silvia Alba Gonzalez

Cap del Departament de Drets Socials, Ciutadania i Igualtat