

DOCUMENT 4. PLEC de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082025000002
Codi Segur de Verificació: 7ed5e674-8f1e-46b4-9b04-b849ac890dbd Origen: Administració Identificador document original: 1999215 Data d'impressió: 31/01/2025 09:17:48 Pàgina 1 de 16		
SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 30/01/2025 13:16		



AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Sant Joan Despi (<https://www.seu-e.cat/ca/web/santjoandespi/seu-electronica>). Utilitzi el "Codi Segur de Verificació" que apareix a la capçalera.



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEI D'ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT A LES FAMÍLIES(SOAF)

CO2025011ASI

Gener 2025

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082025000002
Codi Segur de Verificació: 7ed5e674-8f1e-46b4-9b04-b849ac890dbd Origen: Administració Identificador document original: 1999215 Data d'impressió: 31/01/2025 09:17:48 Pàgina 2 de 16		SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 30/01/2025 13:16



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És la contractació del SERVEI D'ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT A LES FAMÍLIES (SOAF) de Sant Joan Despí.

Aquest contracte està vinculat a la fitxa 39 del contracte programa 2022-2025 signat entre el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Sant Joan Despí en matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social.

El servei d'orientació i acompanyament a les famílies (SOAF), és un servei de proximitat, preventiu i universal, i 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.

El SOAF, com hem comentat, es tracta d'un servei de caràcter universal, preventiu i de tractament estructurat en tres eixos principals que aborden la situació familiar des d'un enfocament sistèmic, relacional, integral i comunitàries amb l'objectiu de millorar:

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

El Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Sant Joan Despí han signat el Contracte Programa 2022-2025, la fitxa núm. 39 "Servei d'Orientació i Acompanyament a les famílies (SOAF)" incorpora per a l'any 2025 el servei i el finançament a la nostra ciutat.

2. MARC NORMATIU I JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT

En el marc de la xarxa d'orientació i acompanyament a la família, cal tenir en compte 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*

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082025000002
Codi Segur de Verificació: 7ed5e674-8f1e-46b4-9b04-b849ac890dbd Origen: Administració Identificador document original: 1999215 Data d'impressió: 31/01/2025 09:17:48 Pàgina 3 de 16		SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 30/01/2025 13:16



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.

- 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.

Els últims anys, com a evolució d'aquest programa, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (DTSF) - actualment Departament de Drets Socials- 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.

El Pla d'Actuació municipal 2023-2027, aprovat pel Ple municipal de 25.01.2024, recull la Línia 3.2. *Autonomia social. Superant barreres i discriminacions* i concretament el Projecte 3.2.2 Increment de polítiques de protecció i cura dels infants i les famílies (Subprojecte 3.2.2.d. Posar en marxa el servei d'orientació i acompanyament a les famílies (SOAF)).

3. DEFINICIÓ DEL SERVEI

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.

4. OBJECTIUS

4.1 Objectius 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.

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082025000002
Codi Segur de Verificació: 7ed5e674-8f1e-46b4-9b04-b849ac890dbd Origen: Administració Identificador document original: 1999215 Data d'impressió: 31/01/2025 09:17:48 Pàgina 4 de 16		SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 30/01/2025 13:16



- 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.

4.2. 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.

5. PERSONES DESTINATÀRIES

Totes les famílies empadronades o residents a Sant Joan Despí excepte les famílies en situació d'alt risc que ja són ateses per un recurs d'alta intensitat (equips d'atenció a la infància i adolescència, EAIA).

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.

No hi ha preu públic establert donat que és un servei gratuït per a les famílies i persones ateses.

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082025000002
Codi Segur de Verificació: 7ed5e674-8f1e-46b4-9b04-b849ac890dbd Origen: Administració Identificador document original: 1999215 Data d'impressió: 31/01/2025 09:17:48 Pàgina 5 de 16		SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 30/01/2025 13:16



AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Sant Joan Despí (<https://www.seu-e.cat/ca/web/santjoandespi/seu-electronica>). Utilitzi el "Codi Segur de Verificació" que apareix a la capçalera.



6. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

El SOAF es concep com un servei altament preventiu i de proximitat que, d'acord amb el 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.

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.

El circuit d'intervenció, amb caràcter general, serà el següent:

1. Accés al servei:

L'accés per ser atès pel SOAF prioritàriament podrà ser derivat per altres recursos públics o també podrà ser sol·licitat directament per la família.
El termini entre la demanda familiar fins la primera actuació del SOAF no pot superar els 15 dies.

2. Primer contacte amb el servei:

Inicialment hi ha una entrevista d'acollida i anàlisi de la demanda, després un procés d'intervenció amb les famílies i la finalització del servei o acompanyament a altres serveis.

El/la professional del SOAF realitzarà una primera entrevista on valorarà la situació de necessitat, si s'escau acompanyarà a la família a altres serveis. En cas d'esdevenir perfil del servei es definirà conjuntament la situació amb la família i es realitzarà: informació i orientació o suport emocional en les relacions familiars o acompanyament a la família a altres serveis.

3. Intervenció:

En cas de què la necessitat sigui de suport emocional en les relacions familiars, s'elaborarà el pla de treball consensuat entre els/les orientadors/es i membres de la família.

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082025000002
Codi Segur de Verificació: 7ed5e674-8f1e-46b4-9b04-b849ac890dbd Origen: Administració Identificador document original: 1999215 Data d'impressió: 31/01/2025 09:17:48 Pàgina 6 de 16		SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 30/01/2025 13:16



Arrel del pla de treball establert es realitzarà consultoria familiar/orientació educativa o suport emocional i acompanyament terapèutic.

Durant la intervenció, es mantindrà la coordinació i la comunicació amb el servei que l'hagi derivat tenint com a referència els serveis socials municipals i, si s'escau, es farà devolució diagnòstica del cas derivat.

4. Finalització de la intervenció

Quan es valora favorablement que la família ha revertit la situació que presentava inicialment o bé ja no se li pot oferir més suport des del servei SOAF finalitza la intervenció.

Devolució diagnòstica al recurs que hagi fet la derivació.

Es fa el qüestionari de valoració del SOAF per tal de conèixer la satisfacció de les famílies ateses i recollida d'indicadors i de dades necessàries per a la memòria del servei.

6.1 Tipologia d'intervencions:

6.1.1 Intervencions amb les famílies:

- 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.

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. 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. La durada dependrà de la dinàmica i l'organització de les activitats.



- Suport emocional: acompanyament terapèutic individual, acompanyament terapèutic familiar, intervencions grupals

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.

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

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.

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082025000002
Codi Segur de Verificació: 7ed5e674-8f1e-46b4-9b04-b849ac890dbd Origen: Administració Identificador document original: 1999215 Data d'impressió: 31/01/2025 09:17:48 Pàgina 8 de 16		
SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 30/01/2025 13:16		



6.1.2. Intervencions de suport als professionals:

L'equip del SOAF ha de formar i orientar a 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.

6.1.3. Intervencions de coordinació entre serveis:

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 continuïum entre els diferents nivells d'intervenció en què tots els serveis estan implicats, tot i que ho facin amb intensitats diferents.

6.1.4. Intervencions comunitàries:

El SOAF com a servei preventiu i universal serà un servei participatiu de la comunitat per la qual cosa ha de dissenyar, proposar i executar tallers educatius per a pares i mares al municipi.

6.2 Lloc i horari del servei:

El servei es trobarà ubicat a l'Àrea de Serveis a les Persones, avinguda Barcelona, 41. Puntualment podrà prestar-se en un altre equipament municipal. El servei ha de romandre obert un mínim de quatre dies a la setmana en horari de matí i de tarda. L'horari d'atenció ha de ser flexible i adaptar-se, sempre que sigui possible, a la disponibilitat i la necessitat de les famílies.

Es prestaran 36 hores per setmana. La distribució d'hores/dia s'acordarà amb la persona responsable municipal del servei, però hauran de ser flexibles per poder donar resposta a totes les prestacions del servei i la disponibilitat de les persones usuàries.

L'Àrea de Serveis a les Persones compta amb espais adequats i suficients per prestar

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082025000002
Codi Segur de Verificació: 7ed5e674-8f1e-46b4-9b04-b849ac890dbd Origen: Administració Identificador document original: 1999215 Data d'impressió: 31/01/2025 09:17:48 Pàgina 9 de 16		SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 30/01/2025 13:16



tant les intervencions individuals, com les familiars i grupals. L'adjudicatària haurà de respectar les normatives d'ús dels diferents espais municipals que utilitzi per a la realització de les prestacions del servei, i vetllar per un bon ús de les instal·lacions, el mobiliari i el material.

Els espais compten amb el mobiliari i eines ofimàtiques suficients i necessàries per prestar el servei. La neteja, subministraments (llum, aigua, gas), i manteniment d'aquests espais són a càrrec de l'Ajuntament.

L'adjudicatària assumirà les despeses generades per les activitats i/o els tallers programats. Proporcionarà telèfon mòbil i ordinadors portàtils al personal que adscriuigui al servei.

El mes d'agost no hi haurà servei.

7. CRITERIS METODOLÒGICS EN L'EXECUCIÓ DEL SERVEI

Els programes i la metodologia de treball han de tenir en compte els criteris següents:

- El desplegament dels programes s'ha de fer des d'un treball en xarxa, en què els serveis i/o les persones professionals treballin per una intervenció coordinada en el procés que fa la família.
- S'ha de construir una relació d'ajuda des de la proximitat relacional, per crear un clima relacional que faciliti els processos de reflexió, comprensió i treball de les dificultats que tenen les famílies.
- S'ha d'incorporar la perspectiva de gènere, cosa que implica treballar amb les famílies les relacions de poder que poden estar instaurades per raons de gènere o la seva implicació en el funcionament familiar.
- Ha d'implicar una acció tan a nivell preventiu com de tractament per atendre situacions relacionals de les famílies que afecte l'estabilitat emocionals dels infants.
- S'ha de treballar la implicació i motivació de les famílies en els processos.
- S'ha de gestionar el servei des de la qualitat i la responsabilitat social.
- S'ha de recollir les dades per l'avaluació del servei seguint els criteris marcats pel Departament de Drets Socials.
- L'actitud i la posició amb la família o persona per part dels/de les orientadors/es familiar ha de ser clara, propera, entenedora i d'escolta activa.
- Cal que existeixi una proximitat relacional que comuniqui confiança en les seves pròpies capacitats i possibilitats.
- Cal tenir disposició d'acompanyar-los en el seu procés de creixement i de potenciació dels seus propis recursos.
- Cal fer un treball de motivació que impliqui una adaptació del servei a la realitat laboral i familiar de les persones ateses, treballar la demanda com una oportunitat per superar les dificultats que estan patint i motivar a la família, parella o persona per a fer un procés terapèutic.
- Cal facilitar l'accés al servei de totes les persones membres de la unitat familiar, adaptant el ritme i la freqüència de les sessions a les necessitats terapèutiques i

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082025000002
Codi Segur de Verificació: 7ed5e674-8f1e-46b4-9b04-b849ac890dbd Origen: Administració Identificador document original: 1999215 Data d'impressió: 31/01/2025 09:17:48 Pàgina 10 de 16		SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 30/01/2025 13:16



socioeducatives de les famílies i desenvolupar els continguts dels processos terapèutics i socioeducatius a partir de les necessitats expressades per les famílies, tot tenint en compte l'encàrrec de la persona professional derivant.

- Des de la demanda de la família fins a la primera actuació del SOAF no s'han de sobrepassar els 15 dies.

Referent al treball amb les persones professionals del municipi

- Treball complementari: els referents professionals de la família a la xarxa, son els que defineixen el treball a realitzar amb les famílies i deleguen una part d'aquesta intervenció al SOAF.

- Treball en xarxa: cal elaborar un pla de treball que garanteixi la coordinació, el seguiment i els processos d'avaluació i de reajustament del treball entre els diferents professionals implicats en el procés de cadascuna de les famílies.

Referent a la construcció del diagnòstic i línies d'intervenció:

-El diagnòstic social i familiar s'ha de fer tenint en compte totes les parts implicades en el procés familiar:

- * Funcionament relacional, capacitats i dificultats de la família.
- * Situació socioeducativa, habilitat per gestionar la vida quotidiana i la relació amb els serveis de l'entorn.
- * Actuacions de la xarxa, impacte de les actuacions dels serveis professionals sobre les famílies.

- Instruments tècnics pel diagnòstic social i familiar:

- * Anàlisi de la xarxa social de suport.
- * Genograma trigeneracional, per comprendre el funcionament de l'estructura familiar i els estils de parentalitat.
- * Línia de la vida per la construcció cronològica dels fet rellevants de la història familiar.
- * Models de criança dins la família.
- * Models de funcionament conjugal i parental.

- Estratègies d'intervenció:

- * Reunions amb l'equip terapèutic i la persona supervisora de casos.
- * Reunions amb les persones referents dels serveis socials.
- * Reunions amb d'altres professionals de la xarxa implicats en el procés de la família.
- * A partir de la informació adoptada i les hipòtesis diagnòstiques es fa un diagnòstic social i familiar compartit i s'acorden línies de treball a dur a terme pels diferents professionals i serveis que estan atenent les famílies.

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082025000002
Codi Segur de Verificació: 7ed5e674-8f1e-46b4-9b04-b849ac890dbd Origen: Administració Identificador document original: 1999215 Data d'impressió: 31/01/2025 09:17:48 Pàgina 11 de 16		
SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 30/01/2025 13:16		



8. RECURSOS HUMANS A ADSCRIURE AL SERVEI

Aquest és un servei de nova creació en l'Ajuntament de Sant Joan Despi.

Per desenvolupar el servei l'adjudicatària haurà de comptar amb un equip de professionals que comptin, com a mínim, amb el perfil següent:

- El SOAF es prestarà 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 a professionals i es coordinen amb altres serveis de la xarxa, amb una dedicació total de servei (no per orientador/a) de 36 hores setmanals.
- Els/les orientadors/es familiar hauran de tenir llicenciatura/diplomatura o grau en Psicologia, Treball Social, Pedagogia, Psicopedagogia o Educació Social que tingui formació en teràpia familiar certificada per un centre acreditat, entre d'altres per la Federació Espanyola d'Associacions de Teràpia Familiar.
- Estar col·legiat/da actualment o en el moment d'iniciar l'execució del servei.
- Hauran de tenir un mínim de dos anys d'experiència en la intervenció directa amb famílies i conèixer la xarxa de serveis del territori i les entitats del tercer sector, tant de l'àmbit públic com privat.
- Certificat negatiu de delictes de naturalesa sexual.
- Hauran de tenir coneixements informàtics, per tal d'introduir els informes en els expedients de les persones/famílies ateses.

L'adjudicatària haurà de vetllar perquè hi hagi una continuïtat en el personal, evitant que es produeixin canvis o substitucions i sempre amb prèvia justificació a l'Ajuntament. En el cas que hi hagi substitucions, les persones que han de continuar amb l'execució del contracte han de tenir la capacitat per dur-lo a terme i amb els mateixos requeriments de formació que es requereix igual o superiors en aquest plec tècnic.

L'adjudicatària haurà de cobrir les absències del seu personal, de forma immediata, de manera que, en cap moment pugui quedar desatès un servei acordat.

La selecció dels treballadors/res anirà a càrrec de l'adjudicatària.

Tot el personal adscrit al servei dependrà laboralment de l'adjudicatària, sense que existeixi cap vincle funcional ni laboral amb l'Ajuntament. La retribució del personal i l'assignació de les tasques correspondrà a l'adjudicatària.

L'adjudicatària serà responsable davant de l'Ajuntament, de les actuacions comeses per les seves persones empleades durant la prestació del servei i està obligada a reparar-les sens perjudici de les sancions que corresponguin en cada cas concret.

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 1408202500002
Codi Segur de Verificació: 7ed5e674-8f1e-46b4-9b04-b849ac890dbd Origen: Administració Identificador document original: 1999215 Data d'impressió: 31/01/2025 09:17:48 Pàgina 12 de 16		SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 30/01/2025 13:16



Les persones treballadores de l'adjudicatària hauran d'actuar amb màxim respecte vers les persones usuàries.

Les persones treballadores en cap cas podran cobrar el servei, ni tampoc acceptar obsequis en metàl·lic de les persones usuàries.

9. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'adjudicatària designarà una persona representant que serà responsable davant l'Ajuntament amb la finalitat de fer el seguiment del servei avaluant el grau de compliment, resoldre les possibles incidències en relació al desenvolupament del contracte i informar i traslladar al personal adscrit al contracte les consideracions i instruccions de l'Ajuntament tot assegurant la seva aplicació efectiva en la organització i en la prestació dels serveis.

La persona responsable/coordinadora de l'adjudicatària garantirà el seguiment i l'acompanyament de les persones professionals adscrites a l'execució del contracte.

L'Ajuntament designarà una persona responsable del contracte que serà la interlocutora amb l'adjudicatària.

La periodicitat de les reunions de coordinació la determinarà la responsable municipal del contracte, i seran d'un mínim de tres a l'any.

L'adjudicatària haurà de garantir una coordinació adequada amb els serveis socials municipals per canalitzar totes les relacions derivades d'aquest contracte i comunicar per escrit qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.

L'adjudicatària haurà de fer seguiment i avaluació del servei i presentarà un informe mensual de l'activitat on constarà:

- Nombre de famílies ateses (edat, gènere, etc)
- Nombre d'altres del servei i motiu (abandó, assoliment d'objectius...)
- Nombre de sessions individuals/familiars programades
- Nombre de sessions grupals programades
- Nombre de tallers programats
- Nombre de xerrades programades
- Nombre de sessions individuals/familiars realitzades
- Nombre de sessions grupals realitzades
- Nombre de tallers realitzats
- Nombre de xerrades realitzades
- Nombre de sessions individuals/familiars no realitzades i motius (justificat, no comunicat...)
- Nombre de sessions grupals no realitzades i motius (justificat, no comunicat...)

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082025000002
Codi Segur de Verificació: 7ed5e674-8f1e-46b4-9b04-b849ac890dbd Origen: Administració Identificador document original: 1999215 Data d'impressió: 31/01/2025 09:17:48 Pàgina 13 de 16		SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 30/01/2025 13:16



- Nombre de tallers realitzats amb nombre d'inscrits, assistents...
- Nombre de xerrades realitzades amb nombre d'inscrits, assistents..
- Nombre de coordinacions per àmbits
- Nombre d'assessorament a professionals per àmbits
- Activitats formatives al personal tècnic municipal realitzades, i/o a d'altres col·lectius.
- Així com qualsevol altre informe, memòria i documents que es recullin en la fitxa 39 del Contracte programa vigent.
- Pla de formació anual del/s professional/s del SOAF en els primers tres mesos des de l'entrada en vigor del contracte. Aquest pla, com a mínim, haurà de comptar amb una formació anual de 20 hores.

L'adjudicatària enviarà a les famílies usuàries un qüestionari de valoració una vegada finalitzada la intervenció.

10. DRETS I OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

10.1 Drets:

- Prestar el servei fins a l'extinció del contracte.
- Rebre el suport de l'Ajuntament en tot allò que estigui vinculat al desenvolupament del projecte.

10.2 Obligacions generals:

- a. Prestar el servei d'acord amb els nivells de qualitat i capacitat requerits i gestionar-los sota la seva responsabilitat, sotmetent-se en tot moment a les obligacions i indicacions que, respecte al servei, dicti l'Ajuntament de Sant Joan Despí.
- b. Comunicar a l'Ajuntament aquelles qüestions que, salvant la confidencialitat de la persona, hagin de ser-li comunicades.
- c. Prestar de forma directa el servei, amb prohibició absoluta de cedir-lo, alienar-lo o sotsarrendar-lo, excepte si es compta amb l'autorització expressa de l'Ajuntament i només per causes extraordinàries degudament justificades.
- d. En el cas que el personal adscrit al contracte no compleixi amb la seva tasca amb el nivell d'eficàcia, seriositat, confidencialitat i fiabilitat suficients, l'adjudicatària el substituirà en un termini màxim de 3 dies, a comptar des del moment en que se la informi de l'incompliment de les seves tasques.
- e. L'adjudicatària es responsabilitzarà de què el persona adscrit al contracte faci un bon ús dels espais on desenvolupi/n el servei.
- f. L'adjudicatària assumeix la responsabilitat civil i les obligacions fiscals que es

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082025000002
Codi Segur de Verificació: 7ed5e674-8f1e-46b4-9b04-b849ac890dbd Origen: Administració Identificador document original: 1999215 Data d'impressió: 31/01/2025 09:17:48 Pàgina 14 de 16		SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 30/01/2025 13:16



AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ
 Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Sant Joan Despí (https://www.seu-e.cat/ca/web/santjoandespi/seu-electronica). Utilitzi el "Codi Segur de Verificació" que apareix a la capçalera.



derivin del compliment o incompliment d'aquest contracte, a aquests efectes haurà de contractar una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil.

- g. L'adjudicatària haurà de garantir l'estabilitat i la continuïtat del servei.
- h. El personal del Servei haurà d'utilitzar un llenguatge adient, on no es contempli cap element discriminatori, sexista, racista, denigrant o que afecti a l'esfera individual de les persones. El seu incompliment, implica la resolució contractual de manera immediata.
- i. L'adjudicatària haurà de garantir el manteniment, per part de tot el seu personal del secret professional. Estarà obligada al compliment de tot allò que estableixi la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i de seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal, en relació amb les dades personals a les quals tinguin accés durant la vigència del contracte. La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació de serveis derivats d'aquest contracte, que corresponen a l'Ajuntament de Sant Joan Despí com a responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport; per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.
- j. Les persones treballadores de l'adjudicatària s'obliguen a guardar estricte secret de tota aquella informació a la qual tinguin accés i del compliment de totes aquelles mesures tècniques i organitzatives que s'estableixin per garantir la confidencialitat i integritat de la informació. Aquestes obligacions subsistiran fins i tot després de finalitzar i extingir-se el contracte.
- k. L'adjudicatària haurà de garantir la defensa jurídica del seu personal davant de reclamacions de tercers derivades de l'execució del contracte.
- l. En cas de vaga de la plantilla l'adjudicatària haurà de garantir uns serveis mínims i adequats.
- m. Comunicar en el termini de 24 hores qualsevol incidència relacionada amb l'execució del contracte.
- n. Qualsevol altre obligació necessària per garantir el bon funcionament del servei.

11. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

Les obligacions de l'Ajuntament són:

- a. Designar una persona referent del seguiment periòdic del servei i com a interlocutora amb l'adjudicatària.

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082025000002
Codi Segur de Verificació: 7ed5e674-8f1e-46b4-9b04-b849ac890dbd Origen: Administració Identificador document original: 1999215 Data d'impressió: 31/01/2025 09:17:48 Pàgina 15 de 16		SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 30/01/2025 13:16



- b. Facilitar la seva participació a les reunions de coordinació i actuacions municipals directament relacionades amb el desenvolupament dels objectius del present contracte.
- c. Fer efectiu el pagament del servei prèvia presentació de la corresponent facturaper part de l'adjudicatària per l'import del contracte.
- d. Controlar de forma permanent el desenvolupament del Servei.
- e. Aportar els mecanismes i elements necessaris per a dur a terme satisfactòriament el servei.
- f. Facilitar les coordinacions entre l'adjudicatària i els i les professionals de l'Ajuntament o altres administracions sempre que es consideri oportú.
- g. Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

12. OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

L'adjudicatària està obligada al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors que adscrigui al contracte.

L'adjudicatària haurà de facilitar la vigilància de la salut del seu personal i establir el corresponent Pla de prevenció. Aquest, sempre haurà de garantir la formació dels professionals necessària en matèria de prevenció de riscos laboral i la dotació dels mitjans materials i equips de protecció personal que, d'acord amb les característiques de les tasques a realitzar, es necessitin per prestar el servei. Aquest material inclou tant la roba personal, com el material personal higiènic o de seguretat que sigui necessari d'acord amb el risc associat a l'activitat professional a desenvolupar.

L'adjudicatària està obligada al compliment de les disposicions vigents dirigides a complir amb les obligacions indicades al capítol III o en el capítol IV segons procedeixi, del Reial Decret 171/2004 del 30 de gener pel qual es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

L'adjudicatària haurà de lliurar la documentació quan li sigui requerida pel Servei de Prevenció de Riscos Laborals de l'Ajuntament de Sant Joan Despí per a la seva comprovació.

13. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

En relació a la correcta pràctica del secret professional i del fidel compliment de la

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082025000002
Codi Segur de Verificació: 7ed5e674-8f1e-46b4-9b04-b849ac890dbd Origen: Administració Identificador document original: 1999215 Data d'impressió: 31/01/2025 09:17:48 Pàgina 16 de 16		
SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 30/01/2025 13:16		



normativa en matèria de protecció de dades personals, l'adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com el Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la de protecció de les persones físiques en el que respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

El tractament de les dades de caràcter personal es farà únicament conforme a les instruccions que a l'efecte trameti l'Ajuntament i de forma confidencial i reservada, no podent ser objecte de cessió, difusió, publicació o utilització per a finalitats diferents de les establertes en aquest contracte.

Tota la informació relativa a la persona usuària que resti en possessió de l'adjudicatària haurà de ser traslladada a l'Ajuntament i també qualsevol suport o document en què consti alguna dada objecte del tractament, en el termini dels tres mesos posteriors a finalitzar la relació contractual.

14. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament.

L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà audiovisual...) derivada de la relació amb la persona usuària, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari/ària individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. Les persones responsables municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa de l'adjudicatària.

Sant Joan Despí, a la data de la signatura electrònica.

Rosa Baixas Carcereny
Cap d'Acció Social i Igualtat