



PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT PSICOEMOCIONAL I EDUCATIU A JOVES I FAMÍLIES.

Índex de continguts

CLÀUSULA 1. OBJECTE I ABAST DEL CONTRACTE	3
CLÀUSULA 2. EQUIPS, UBICACIÓ I HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	3
CLÀUSULA 3. OBJECTIUS I FUNCIONS DEL SERVEI	4
CLÀUSULA 4. ATENCIÓ A ADOLESCENTS I JOVES	5
4.1. CONSULTA SENSE CITA PRÈVIA	5
4.2. ATENCIÓ INDIVIDUAL SOCIOEDUCATIVA AMB CITA	7
4.3. ATENCIÓ INDIVIDUAL PSICOLÒGICA AMB CITA PRÈVIA.....	8
4.4. ATENCIÓ GRUPAL SOCIOEDUCATIVA	9
4.5. RELACIÓ AMB LA XARXA DE SALUT MENTAL (CSMIJ I CSMA)	11
4.6. CIRCUIT D'ATENCIÓ	13
4.7. ALTRES OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA	13
CLÀUSULA 5. ATENCIÓ A FAMÍLIES AMB ADOLESCENTS	15
5.1. ATENCIÓ FAMILIAR SOCIOEDUCATIVA.....	15
5.2. ATENCIÓ FAMILIAR PSICOLÒGICA	16
5.3. ATENCIÓ FAMILIAR GRUPAL SOCIOEDUCATIVA	17
5.4. CIRCUIT D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE LA LLISTA D'ESPERA	20
5.5. ALTRES OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA.	20
CLÀUSULA 6. JORNADES DE FORMACIÓ I REFLEXIÓ	22
6.1. PER A FAMÍLIES.....	22
6.2. PER A PROFESSIONALS	25
6.3. ALTRES OBLIGACIONS EN RELACIÓ A JORNADES DE REFLEXIÓ I FORMACIÓ.....	28
CLÀUSULA 7. DIFUSIÓ, COMUNICACIÓ I MARXANDATGE	29
7.1. DIFUSIÓ	29
7.2. COMUNICACIÓ I MARXANDATGE	29
7.3. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA.	30



CLÀUSULA 8. RECURSOS HUMANS	32
8.1 FUNCIONS I PERFILS PROFESSIONALS DEL SERVEI	33
8.2 SUPERVISIÓ EXTERNA.....	52
8.3 PLA DE FORMACIÓ DELS PROFESSIONALS	52
8.4 ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS	53
CLÀUSULA 9. ASPECTES DE METODOLOGIA I ORGANITZATIUS DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT PSICOEMOCIONAL I EDUCATIUS A JOVES I FAMÍLIES.	54
9.1. EN RELACIÓ A L'EXECUCIÓ DELS SERVEIS.....	54
9.2 EN RELACIÓ A L'ELABORACIÓ DE DOCUMENTACIÓ	55
9.3 EN RELACIÓ A LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI	56
CLÀUSULA 10. INDICADORS DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT PSICOEMOCIONAL I EDUCATIU A JOVES I FAMÍLIES	56
10.1 SISTEMA DE RECOLLIDA D'INDICADORS (SIAS)	57
10.2 INDICADORS QUANTITATIUS I QUALITATIUS	57
CLÀUSULA 11. MECANISMES DE SEGUIMENT I CONTROL	61
CLÀUSULA 12. BENS I ESPAIS.....	62
CLÀUSULA 13. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.....	62
ANNEX 1 PUNTS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI DE L'EQUIP D'ATENCIÓ A JOVES.	63
ANNEX 2 INVENTARI.....	64
ANNEX 3 CIRCUIT D'ATENCIÓ INDIVIDUAL DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT PSICOEMOCIONAL I EDUCATIU A JOVES I FAMÍLIES I GESTIÓ DE LA LLITA D'ESPERA.	69



CLÀUSULA 1. OBJECTE I ABAST DEL CONTRACTE

És **objecte del present contracte** la gestió d'un Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies.

Un servei que ha de donar atenció a **adolescents i joves, d'entre 12 i 25 anys de la ciutat de Barcelona**, considerant els 12 anys com el moment de l'entrada a l'adolescència i els 25 anys com un moment vital de la transició a la vida adulta.

També donarà atenció a aquelles **famílies amb fill i filles adolescents**, els quals tinguin una edat compres entre 12 i 20 anys, de la ciutat de Barcelona.

L'empresa contractista ha de tenir en compte, a l'hora de la gestió dels servei, que aquest és un servei municipal, pròxim i de caràcter generalista, d'àmbit de ciutat i que te per **missió** la millora del benestar emocional de tots els adolescents i joves i de totes aquelles famílies amb fills i filles adolescents.

A través d'aquest servei, l'empresa contractista oferirà eines i estratègies que permeti a les persones usuàries del servei afrontar i resoldre aquelles situacions pròpies de l'etapa adolescent de manera autònoma i resilient, amb l'objectiu de que sigui un aprenentatge tant pel moment present com pel futur.

CLÀUSULA 2. EQUIPS, UBICACIÓ I HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Per prestar el Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies, l'empresa contractista ha de posar a disposició del contracte els dos equips de treball següents, formats per professionals de l'educació social i professionals de la psicologia:

- L'Equip d'Atenció a Famílies, que prestarà la seva activitat al Centre per a Famílies amb fill i filles adolescents, ubicat al c/ Sant Antoni Maria Claret, 64-68 (Jardins de la Sedeta).
- L'Equip d'Atenció a Joves, que prestarà la seva activitat **a tots els districtes de la ciutat**, a equipaments i espais municipals designats per a tal fi, havent de prestar atenció a un mínim de 21 punts (equipaments) a la ciutat.

A l'**annex 1 "Punts de prestació del servei"** del present plec queden recollits els punts d'atenció on els i les professionals de l'Equip d'Atenció a Joves prestaran atenció. Les diferents ubicacions s'acabaran de confirmar a l'inici del contracte per part de la persona responsable del servei i pel districte corresponent.

Aquestes ubicacions podran ser modificades amb temps suficient, contemplant el canvi parcial si fos necessari i atenent a les fluctuacions de la demanda en el global de la ciutat, la recollida de noves necessitats i/o demandes als diferents barris i/o districtes, així com tenint en compte



les necessitats de distribució i organització dels espais que tingui i estableixi el districte corresponent.

L'horari obertura i d'atenció del servei, tant presencial com telefònica, és:

- Dilluns, dimecres, dijous i divendres de 9 a 14 h.
- Dilluns, dimarts, dimecres, dijous i divendres de 15 a 20 h.
- 3 caps de setmana a l'any amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats i demandes del territori, a determinar per part de la persona responsable del servei.

El mes d'agost el servei, en totes les seves modalitats de prestació, romandrà tancat.

Aquest horari es podrà ajustar de manera puntual o definitiva, degudament argumentada, per necessitats del servei.

Els dos equips hauran de treballar de manera conjunta i integrada per donar una resposta global a les necessitats d'aquesta etapa del cicle vital. Per això s'han de programar i organitzar espais de treball i coordinació que permetin dur a terme aquesta metodologia de treball.

CLÀUSULA 3. OBJECTIUS I FUNCIONS DEL SERVEI

Aquest servei té per a objectiu oferir atenció emocional i psicològica incorporant l'Educació Emocional i el model de Teràpia Breu, en un espai segur, confidencial i accessible per a tota la diversitat de població adolescent i jove, d'entre 12 i 25 anys, de la ciutat de Barcelona i per a aquelles famílies amb fill i filles adolescents d'entre 12 i 20 anys.

En compliment d'aquests objectius l'empresa contractista ha de:

- Ser un agent actiu en la **detecció** de necessitats relacionades amb la salut mental (benestar emocional, benestar social i benestar psicològic) en l'adolescència i joventut i elaborar accions que donin resposta a aquestes ja sigui des de la **prevenció, la provenció o la intervenció socioeducativa (tant individual com grupal) i/o psicològica**.
- **Detectar** aquelles situacions que necessiten un abordatge especialitzat i **derivar-les** als serveis i professionals corresponents.
- Oferir als adolescent, joves i famílies amb adolescents **assessorament i recolzament** en relació a la salut mental emocional i facilitar **informació** sobre els recursos existents a la comunitat.
- Implementar estratègies de **prevenció**, per anticipar-se als efectes futurs no desitjats en relació al benestar emocional i psicològic o potenciar els desitjats, i de **provenció**, tant amb adolescent i joves com a les famílies amb fills adolescents, ajudant al desenvolupament i adquisició de capacitats, habilitats i competències per afrontar els



canvis i reptes que sorgeixen al llarg de l'etapa de l'adolescència i la joventut, tant pel que fa al moment present com de cara al futur.

- Fomentar l'**educació emocional** per a que els adolescents, joves i les famílies amb adolescents puguin desenvolupar habilitats que els hi permetin reconèixer, comprendre i gestionar les seves pròpies emocions i abordar situacions futures.
- Augmentar la consciència i comprensió sobre la importància de la salut mental entre els adolescents i joves, les seves famílies i els professionals que hi treballen.
- Oferir **atenció psicològica i educativa** per abordar aquelles situacions que provoquen malestar emocional i psicològic.
- **Orientació**, guiant cap a recursos i oferint estratègies per millorar la salut emocional.

L'empresa contractista ha de prestar el servei mitjançant:

1. Atenció a adolescents i joves:

- **Consulta individual** per a adolescents i joves, **sense cita prèvia**.
- **Atenció individual per a adolescents i joves, amb cita prèvia.**
 - ✓ Socioeducativa enfocada en l'Educació Emocional.
 - ✓ Psicològica seguint en el model de la Teràpia Breu.
- **Atenció grupal** socioeducatives per a **adolescents i joves**.

2. Atenció a famílies amb fills i filles adolescents:

- **Atenció familiar per a famílies amb adolescents, amb cita prèvia.**
 - ✓ Socioeducativa enfocada en l'Educació Emocional.
 - ✓ Psicològica seguint el model de la Teràpia Breu.
- **Atenció grupal** socioeducatives per a **famílies amb adolescents**.

3. Accions per a professionals:

- **Accions de formació i reflexió per a professionals.**

CLÀUSULA 4. ATENCIÓ A ADOLESCENTS I JOVES

4.1. CONSULTA SENSE CITA PRÈVIA

L'empresa contractista haurà d'organitzar un equip de professionals de l'educació social per tal de realitzar **atenció sense cita prèvia** als 21 punts d'atenció a la ciutat amb l'**objectiu**



d'esdevenir porta d'entrada als adolescents i joves en qüestions de malestar emocional o mental.

Tenint en compte aquest objectiu, l'empresa contractista ha de:

- Tenir flexibilitat i adaptabilitat respecte de les necessitats dels adolescents i joves, facilitant un accés pròxim, apropant-nos als diferents espais on tinguin presència i realitzin la seva activitat ja sigui formativa, d'oci, relacional, etc.
- Augmentar l'accessibilitat als serveis entre la població adolescent i jove, possibilitant que s'adrecin a aquest d'una manera directa, àgil i sense haver de fer gestions que, en ocasions, poden ser inhibidores de la petició d'ajuda.
- Fomentar la detecció primerenca, evitant l'agreujament de la situació i contribuint a una intervenció més eficaç i preventiva.
- Oferir una resposta immediata davant d'aquelles situacions, problemes i/o necessitats davant les quals es fa necessària una resposta àgil, tot i no ser urgents.

L'empresa contractista s'encarregarà de que els professionals de l'educació social desenvolupin les següents **funcions**:

- Fer un acompanyament/orientació resolent el motiu de consulta en la primera visita i/o fent una orientació o derivació a la xarxa comunitària o a un grup.
- Programar una atenció socioeducativa per part del propi servei socioeducatiu.
- Programar una atenció psicològica breu amb el servei de psicologia.
- Valorar que, per la simptomatologia o la gravetat del cas, cal fer una derivació al/la psicòleg/a de la Xarxa Sanitària de Salut Mental que col·labora amb el servei per a què faci una atenció clínica especialitzada o valori la derivació al CSMIJ/CSMA de referència.

L'empresa contractista organitzarà als professionals de l'educació social de l'Equip d'Atenció a Joves per a que prestin mínim 2 hores setmanals d'atenció en horari de tarda, sense cita prèvia a cadascun dels 21 punts d'atenció de la ciutat.

Aquestes dues hores s'organitzaran de tal manera que el professional pugui fer una primera atenció / orientació i valorar quin ha de ser la següent acció. Tot i així, aquest temps no podrà ser superior a 45 minuts.



Aquest encàrrec, en quant al perfil professional, ubicació i hores de dedicació podran ser modificats, per necessitats del servei i per donar resposta a la fluctuació de la demanda, a indicació del/la tècnic/a responsable del contracte.

4.2. ATENCIÓ INDIVIDUAL SOCIOEDUCATIVA AMB CITA

L'empresa contractista designarà professionals de l'educació social per aquesta tasca. Mitjançant l'atenció individual socioeducativa, els professionals han de promoure el desenvolupament integral, el benestar emocional i l'autonomia dels adolescents i joves, oferint eines per desenvolupar les següents competències emocionals:

- Autoconsciència, coneixement, comprensió i gestió de les pròpies emocions i de les dels altres.
- Habilitats socials de relació i comunicació.
- Foment de relacions interpersonals saludables.

Aquesta atenció s'enfocarà des de l'**Educació Emocional** i, per tant, tindrà com a objectius:

- Desenvolupar l'autoconsciència emocional.
- Millorar la autoregulació i la gestió emocional.
- Fomentar l'empatia.
- Promoure el desenvolupament d'habilitats socials i comunicatives.
- Promoure i orientar cap a la presa de decisions responsables.
- Enfortir l'autoestima i la resiliència.

Per tant, és responsabilitat de l'empresa contractista que els professionals de l'educació social designats per aquesta tasca:

- Facilitin l'atenció i d'atendre les demandes i necessitats dels adolescent i els/les joves.
- Contribueixin a l'establiment un primer vincle inicial que faciliti la posterior intervenció.
- Creïn un discurs positiu de l'adolescència.
- Generin espais de relació d'escolta i acompanyament.
- Seguin coherents en la seva manera de relacionar-se amb els i les adolescents/joves, ja que són els professionals de les relacions.

Per a aquesta modalitat d'atenció es contempla un mínim de 2 hores, en horari de tarda, i a cada un dels 21 punts d'atenció de la ciutat. Les hores i la franja horària podrà ser modificada per donar resposta a les necessitats dels joves i per indicació del responsable del contracte.

Aquestes 2 hores s'organitzaran de forma que el professional tingui 45/50 minuts per atendre a l'adolescent i jove (podent-se ampliar fins als 60 minuts en la cas que l'adolescent o joves ho necessiti) i 10/15 minuts per registrar l'atenció al SIAS.

Els/les professionals realitzaran l'atenció tant en els espais on estiguin ubicats el com en aquells equipaments, serveis i/o entitats de les quals participin els i les joves. En cas que baixi/pugui la demanda en un o més districtes, prèviament a la valoració i indicació del



responsable del contracte, l'empresa contractista haurà de reorganitzar l'atenció de l'equip, reajustant la dedicació de professionals així com d'hores d'atenció per districte.

S'oferiran **un màxim de 6 atencions** per adolescent o jove, podent-se ampliar fins a 8 atencions en aquells casos que es valori imprescindible amb l'objectiu de donar resposta a la demanda inicial plantejada pel o la jove. En cap cas s'ampliaran les sessions degut a que sorgeixin noves demandes o temàtiques a treballar.

4.3 ATENCIÓ INDIVIDUAL PSICOLÒGICA AMB CITA PRÈVIA

L'empresa contractista designarà professionals de la psicologia per tal d'oferir aquesta modalitat d'atenció dirigida a abordar aquelles situacions que generin malestar als i les joves.

Aquesta atenció es durà a terme tenint en compte el model de la **Teràpia Breu** i, per part del professional es tindran en compte les següents premisses:

- Proposarà i plantejarà estratègies i tècniques per abordar i/o transitar la situació plantejada per l'adolescent i/o jove en el menor temps possible i que li permetin afrontar i resoldre situacions futures de manera independent i satisfactòria.
- Es centrarà en el present i en com els canvis actuals poden afectar positivament en el futur.
- S'enfocarà en la recerca de solucions concretes i pràctiques respecte aquelles situacions actuals que la persona vol abordar, evitant una anàlisi prolongada del passat.
- Tindrà en compte el context relacional de la persona i com les relacions i les interaccions influeixen en el problema i la seva resolució.
- No partirà de zero. Es basarà en identificar i utilitzar els recursos i fortaleces de la persona i del seu sistema de relació en comptes de centrar-se únicament en les deficiències o problemes.
- Treballarà des de col·laboració amb la persona, buscant la seva participació activa en el procés de canvi.

Per a aquesta modalitat d'atenció **serà necessària cita prèvia** i serà prestada pels **psicòlegs/es o professionals de l'atenció psicològica**.

S'oferiran un **mínim de 22 hores setmanals d'atenció** individual psicològica a cada districte, en horari de tarda.

Aquestes 22 hores s'organitzaran de forma que el professional tingui 45/50 minuts per atendre a l'adolescent i jove (podent-se ampliar fins als 60 minuts en la cas que l'adolescent o joves ho necessiti) i 10/15 minuts per registrar l'atenció al SIAS.

Els i les professionals realitzaran l'atenció tant en aquells espais on estiguin com en aquells equipaments, serveis i/o entitats de les quals participin els i les joves. En cas que baixi/pugi la demanda en un o més districtes, prèviament a la valoració i indicació del responsable del contracte, l'empresa contractista haurà de reorganitzar l'atenció de l'equip, reajustant la dedicació de professionals així com d'hores d'atenció per districte.



S'oferiran un màxim de **8 atencions per adolescent/jove**, podent-se ampliar a 10 atencions en aquells casos que es valori imprescindible amb l'objectiu de donar resposta a la demanda inicial plantejada pel o la jove. En cap cas s'ampliaran les sessions degut a que sorgeixin noves demandes o temàtiques a treballar.

4.4. ATENCIÓ GRUPAL SOCIOEDUCATIVA

L'empresa contractista haurà d'organitzar accions grupals de caire socioeducatiu amb joves i adolescents amb l'objectiu de millorar la cohesió social, promoure valors positius i desenvolupar determinades habilitats i competències que els ajudin a abordar aquelles situacions pròpies d'aquesta etapa vital i a una millora de la gestió emocional.

Aquesta modalitat d'atenció serà prestada pel professional d'atenció socioeducativa podent-se incloure al professionals d'atenció psicològica quan es valori necessari abordar de manera integral i interdisciplinària les temàtiques a treballar.

El professional de l'educació social, en les activitats grupals, haurà de:

- Afavorir la vivència i la reflexió dels participants.
- Combatre les creences limitants i el sentiment de culpa.
- Generar espais segurs per a l'expressió de les emocions.
- Reafirmar la confiança i seguretat, potenciant les pròpies competències.
- Promoure una mirada positiva, afavorint la diversitat i desmantant prejudicis i estereotips.
- Abordar els conflictes com una oportunitat d'aprenentatge.
- Promoure la responsabilitat i l'acompanyament del creixement de l'adolescent afavorint l'aprenentatge i l'autonomia.

Amb aquestes accions grupals **es pretén**:

- Fomentar la participació, el pensament crític i la reflexió.
- La millora de les habilitats socials necessàries per a unes relacions saludable, amb un mateix/a i amb els altres, tant pel que fa al present com de cara al futur.
- Desenvolupar l'autonomia i la responsabilitat.
- Desenvolupar una imatge positiva i una identitat social saludable.

Les **temàtiques** que es treballaran són les següents:

- Salut emocional
- Resolució de conflictes
- Gènere i sexualitats
- Pressió en els estudis i presa de decisions
- Autoconeixement, autoestima i relacions amb un/a mateixa i amb els altres
- Benestar digital
- Pressió estètica i autocura
- Addiccions



- Soledat no desitjada

L'empresa contractista haurà de desenvolupar les activitats grupals socioeducatives i incorporar-les al ja existent "[Catàleg d'Activitats ATE](#)". Aquest catàleg contempla les temàtiques de salut emocional, resolució de conflictes, gènere i sexualitat, pressió en els estudis i presa de decisions i autoconeixement.

<https://media-edg.barcelona.cat/wp-content/uploads/2024/07/03151658/Cataleg-de-tallers-de-lAqui-tescoltem.pdf>

Aquest catàleg s'haurà de mantenir, actualitzar i renovar amb una periodicitat mínima anual incloent aquelles temàtiques encara no desenvolupades. De la mateixa forma s'incorporaran activitats en relació a noves necessitats que es detectin i/o que determini la persona responsable del contracte per considerar-se d'especial interès per a la millora de la salut emocional dels i les adolescents i joves.

Les activitats i tallers que l'empresa contractista dissenyi i porti a terme s'adaptaran a les característiques i maduresa psicològica i emocional corresponent a la franja d'edat en les que es divideix l'adolescència i la joventut:

- Adolescència primerenca (11-14 anys)
- Adolescència mitjana (15-18 anys)
- Joventut primerenca (19-25 anys)

L'empresa contractista haurà de tenir en compte quines ofertes i/o propostes en aquesta línia s'ofereixen des d'altres serveis públics i privats, associacions i entitats. Per tant:

- les activitats i tallers que es plantegin es faran en funció de les necessitats detectades no cobertes per altres equipament i/o serveis (ja sigui en continguts, formats i/o accessibilitat).
- S'haurà de promoure el treball en xarxa amb l'objectiu de programar accions conjuntes amb altres serveis municipals, com per exemple el PIAD, la Oficina de No Discriminació, el Centre LGTBI, etc., prioritzant aquests per sobre dels privats.

L'empresa contractista ha de desenvolupar **dos tipologies d'activitats grupals**:

1. **Activitats o tallers dins de l'equipament** on està ubicat el professional del servei.

- S'oferiran un mínim de **36 hores anuals** (12 h/trimestre) en horari de tarda.
- El disseny de les activitats i taller **partiran de les necessitats i interessos** dels/les adolescents i joves que es recullin a través dels qüestionaris propis o d'altres serveis i equipaments com són Joves de Barcelona, espais joves, serveis de dinamització,...
- Facilitarà un/a tallerista expert en la temàtica de l'activitat o taller, en cas que es valori que és necessari. Serà el professional de l'educació social l'encarregat/a de treballar



els continguts relacionats amb l'educació emocional. L'empresa contractista serà l'encarregada de buscar la persona tallerista i el cost d'aquest anirà a càrrec del pressupost del contracte.

2. **Activitats o tallers fora de l'equipament** on està ubicat el professional del servei.

- S'oferiran un mínim de **50 hores anuals (16,30 h/trimestre)** en horari de **matí i de tarda**
- D'aquestes 50 hores anuals:
 - **26 hores (8,5 h/trimestres)** seran per a col·laboracions amb els i les professionals de Joves de Barcelona ubicats als centres educatius i difusió en centres educatius tant d'educació obligatòria com de post-obligatòria i entitats, serveis i professionals del districte.
 - **24 hores (8 hores/trimestre)** es dedicaran a fer activitats i tallers, tant de les recollides al catàleg d'activitats de l'Aquí t'escoltem com noves que puguin sorgir en relació a les demandes que ens fan arribar els i les adolescents/joves i els professionals que treballen amb ells/elles.
- Les activitats i temàtiques seran aquelles recollides al **catàleg d'activitats** de l'Aquí t'escoltem o aquelles determinades la persona responsable del contracte. Tot i així, aquestes es podran adaptar total o parcialment a les necessitats i perfils dels i les joves a les quals es dirigeixen.
- També es podran dissenyar noves activitats en col·laboració amb altres professionals i serveis com educadors de carrer o Joves de Barcelona amb l'objectiu de donar resposta a necessitats detectades.
- Els professionals de l'educació social seran els responsables de difondre el "Catàleg d'activitats" entre centres educatius, centres oberts, Casals de Joves, equipament i serveis esportius, biblioteques, entres cívics, entitats del territori on estigui ubicat el servei,...i **tots aquells serveis, equipaments i/o entitats que dirigeixin la seva activitat a la població adolescent i jove ja sigui total o parcialment.**

El/ La tècnic/a responsable del seguiment del contracte haurà de validar totes les activitats abans de la seva realització, per aquest motiu, l'empresa contractista haurà de presentar amb una **periodicitat trimestral** i amb un mínim d'un mes i mig d'antelació, la **proposta de d'activitats i tallers** que es duren a terme, especificant la temàtica, els objectius i la metodologia d'aquestes, l'horari de desenvolupament i les hores de durada, entre d'altres.

4.5. RELACIÓ AMB LA XARXA DE SALUT MENTAL (CSMIJ I CSMA)

Per a que l'atenció amb adolescents i joves sigui integral i de qualitat cal que hi hagi un treball coordinat entre els i les professionals de l'Equip d'Atenció a Joves i els de la Xarxa Sanitària de Salut Mental (CSMIJ i CSMA).



A partir del conveni existent entre l'Ajuntament de Barcelona, el Servei Català de la Salut i el Consorci Sanitari de Barcelona, els professionals de l'educació i psicologia del servei, comptaran amb el seu suport i assessorament, detallat a continuació:

- Assessorament dels professionals de la Xarxa Sanitària de Salut Mental que col·labora amb els i les professionals de l'Equip d'Atenció a Joves del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves.
- Comunicació d' aquelles situacions, que per la simptomatologia o gravetat del cas, el professional de l'Equip d'Atenció a Joves del servei cregui necessària una valoració per part del psicòleg de la Xarxa Sanitària de Salut Mental que col·labora amb el servei i/o de derivació al CSMIJ/CSMA de referència en cas que sigui necessari.
- Formació/capacitació per part dels professionals de la Xarxa Sanitària de Salut Mental cap els professionals de l'Equip d'Atenció a Joves del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies.

L'empresa contractista haurà d'organitzar l'agenda de les professionals del servei per a que disposin del temps necessari per dur a terme aquesta feina d'assessorament i coordinació amb els i les professionals de la xarxa de salut mental.

Els **objectius** d'aquest espai són:

- Oferir eines per a la detecció primerenca de situacions de salut mental i que es pugui realitzar una derivació cap a una atenció especialitzada de manera ràpida i eficaç.
- Millorar el coneixement i la comprensió de les funcions i objectius del CSMIJ i el CSMA, per tal de delimitar que correspon o no derivar a la Xarxa de Salut Mental.
- Desenvolupar i aplicar circuits consensuats i estables de coordinació i derivació.
- Orientar i assessorar en les situacions detectades en l'atenció individual que no es valora derivar cap a la Xarxa de Salut Mental i que necessiten de l'atenció preventiva de l'Equip d'Atenció a Joves del servei.
- Assegurar i millorar la continuïtat en l'atenció a adolescents i joves i proporcionar atenció integral.
- Fomentar la reflexió entre els i les professionals.
- Optimitzar recursos.



- Formar i oferir eines als i les professionals de l'Equip d'Atenció a Joves en relació als recursos i circuits de la Xarxa de Salut Mental, tipologia de trastorns mentals més comuns i la seva simptomatologia, tècniques de detecció primerenca, etc.

4.6. CIRCUIT D'ATENCIÓ

Els i les adolescents/joves poden accedir de forma directa al servei apropant-se a l'equipament on està ubicat el professional i/o telefònicament a través del mòbil del servei (trucant o via whatsapp). Aquests seran atesos pel professional de l'atenció socioeducativa tant en la modalitat d'atenció sense cita prèvia com programar una atenció amb cita amb el mateix professional.

En els casos que siguin derivats per un altre servei o professional, es farà mitjançant un informe que s'haurà d'elaborar conjuntament amb l'adolescent o joves. Un cop rebut l'informe i acceptada l'atenció de l'adolescent o jove, aquest serà atès pel professional de l'atenció psicològica o pel professional de la Xarxa de Salut Mental. Això és valorarà en l'espai dissenyat per establir el perfil professional més adient.

L'empresa contractista haurà de complir amb el circuit d'atenció establert, tal i com es recull en ***l'annex 3 Circuit d'atenció***.

4.7. ALTRES OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

L'empresa contractista haurà de:

- Donar resposta de forma immediata a la demanda d'atenció individual, ja sigui amb o sense cita prèvia, de forma presencial, telefònica i/o telemàtica durant l'horari d'obertura del servei, oferint una hora d'atenció en el cas que sigui necessari. Si una demanda arriba telemàticament s'haurà de garantir la resposta abans de 24 hores, en dia hàbil.
- En cas de no poder atendre sense cita prèvia, s'organitzarà l'agenda del professional d'atenció socioeducativa per tal d' oferir atenció individual socioeducativa amb cita prèvia, sent **7 dies naturals el temps d'espera màxim**.
- Assegurar que la consulta sense cita prèvia es pugui realitzar també mitjançant l'atenció telefònica i/o whatsapp.
- Organitzar l'agenda per a que el temps màxim d'espera per accedir a una cita d'atenció individual socioeducativa sigui un màxim de 7 dies hàbils i que per accedir a una d'atenció individual psicològica sigui un màxim de 10 dies hàbils. S'informarà a la persona responsable del contacte quan es produeixi llista d'espera i s'organitzarà l'agenda dels/les psicòlegs/es per tal de donar resposta a aquesta situació fins que desaparegui.
- Crear un qüestionari de valoració que es passarà als i les adolescents en finalitzar l'atenció individual (tant socioeducativa com psicològica) i l'atenció grupal.



En l'atenció individual, aquest qüestionari haurà de recollir dades en relació al grau de satisfacció respecte a l'atenció rebuda i la seva utilitat d'aquesta.

En l'atenció grupal servirà per avaluar l'organització, desenvolupament de l'activitat però principalment quins són les eines, recursos i/o continguts apresos.

El qüestionari serà validat per la persona responsable del contracte i a finals de cada trimestre es posarà en coneixement del departament els resultats dels qüestionaris passats en aquell trimestre, conjuntament amb les memòries trimestrals.

- Informar i lliurar trimestralment (la primera quinzena del trimestre) la planificació o proposta de programació de les activitats /tallers que es duran a terme dintre de l'equipament i que validarà el/la tècnic/a responsable del contracte.
- Recollir els interessos dels i les adolescents per tal que els continguts de les activitats donin resposta a les seves necessitats. Aquesta recollida es podrà realitzar mitjançant els qüestionaris de valoració de les activitats/tallers i en les sessions individuals d'acollida i atenció individual i/o el recollit a través de les coordinacions amb altres agents i serveis del territori, entre altres. També es tindran en compte les dades que recull i sistematitza l'Observatori Prisma i aquelles relacionades amb la salut emocional dels adolescents i joves (enquesta jove, enquesta fresc, ...).

En referència als i les professionals del servei, l'empresa contractista haurà de garantir que aquest:

- Coneixen els recursos, serveis i professionals especialitzats de la ciutat de Barcelona així com els mecanismes per a la derivació dels adolescents i joves que necessitin una resposta especialitzada a la seva demanda.
- Participen i col·laboren en propostes i activitats pròpies de l'equipament on està ubicat el servei, aportant el model d'educació emocional propi del seu encàrrec. Participar mínim en una reunió mensual de coordinació amb l'equip de l'equipament on el servei presta la seva activitat.
- Participen en l'elaboració o revisió del projecte integral vertebrador de l'equipament (PIVE) descrit al Pla d'Equipaments i Serveis 2018-2028, aportant la mirada emocional de la persona jove.

4.7.5 Relació amb la Xarxa de Salut Mental.

En relació a la Xarxa de Salut Mental, l'empresa contractista haurà de:

- Planificar i programar un mínim de 80 hores anuals per districte de treball en relació als i les professionals de la Xarxa de Salut Mental del territori.



- Organitzar l'agenda dels i les professionals de l'equip d'atenció a adolescents i joves facilitant la participació en els espais de treball conjunts amb els professionals de la Xarxa de Salut Mental del territori.
- Recollir i sistematitzar els indicadors en relació a les derivacions i assessorament realitzats i reflectir-lo en la memòria trimestral i anual tal i com es descriu a la clàusula 10 (apartat 10.2)

CLÀUSULA 5. ATENCIÓ A FAMÍLIES AMB ADOLESCENTS

5.1 ATENCIÓ FAMILIAR SOCIOEDUCATIVA

L'empresa contractista ha d'oferir atenció individual socioeducativa per a aquelles famílies amb fills i filles adolescents que es senten preocupades, desconcertades, desbordades,... pels canvis que comporta l'etapa de l'adolescència.

L'**objectiu** és promoure relacions saludables entre els membres de la família i abordar aquells aspectes que els preocupa en relació a l'acompanyament dels seus fill i filles adolescents.

Aquesta atenció es farà des de l'Educació Emocional i, per tant, tindrà com a objectius:

- Fomentar estratègies de comunicació emocional per a que aquesta esdevingui oberta i honesta.
- Millorar l'autoregulació i la gestió emocional.
- Dotar d'eines per a l'establiment de límits clars i consistents.
- Estratègies per fomentar l'autoestima dels pares.
- Estratègies per fomentar l'autonomia, la responsabilitat i la presa de decisions en els seus fills i filles adolescents.
- Proporcionar informació sobre tècniques de gestió de l'estrès.

Per tant, el professional del servei d'educació de potenciar les capacitats parenterals i facilitar les eines per al desenvolupament de les habilitats parentals:

- Partirà de les potencialitats i capacitats de la persona, tenint en compte aquelles eines i/o aprenentatges que han estat i no han estat exitoses per al desenvolupament de la funció parental.
- Treballarà a partir de la demanda, ja sigui explícita o implícita.
- Donarà suport a les famílies en l'exercici de la seva funció parental i potenciarà una relació amb el seu adolescents que faciliti el creixement de tots dos i garanteixi la protecció, l'educació i estabilitat emocional de tots.
- Possibilitarà la vinculació de les famílies a espais on s'afavoreixi el diàleg entre famílies al voltant de temes relacionats amb l'adolescència.



- Les eines i estratègies emprades aniran orientades a la gestió de la vida quotidiana: límits, sexualitat, comunicació, canvis físics, gestió de les emocions (pròpies i alienes),...
- Oferirà la informació necessària per a que les famílies puguin donar respostes adequades i adaptades a l'etapa adolescent, generant empatia.

Per a aquesta modalitat d'atenció **serà necessària la cita prèvia**.

El/La **educador/a social de l'Equip d'Atenció a Famílies** serà qui oferirà aquesta modalitat d'atenció, dedicant-hi un mínim de **18 sessions d'atenció socioeducativa setmanals** (10 primera acollida i 8 d'atenció familiar).

Així mateix, de les 10 de primera acollida, 3 s'oferiran en horari de matí i 7 en horari de tarda; de les 8 d'atenció familiar, s'oferiran 2 en horari de matí i 6 en horari de tarda.

La durada d'aquesta atenció serà com a **màxim de 45 minuts cada una**, podent-se ampliar fins a 60 minuts en cas que la família ho necessiti i es realitzarà al Centre per a Famílies, podent-se traslladar a altres espais en cas que sigui necessari.

S'oferiran un màxim de **6 sessions** per família, podent-se ampliar a 8 sessions en aquells casos que es valori imprescindible. L'objectiu serà donar resposta a la demanda plantejada inicialment per la família. En cap cas perquè sorgeixin noves demandes.

Aquesta indicació es podrà ajustar de manera puntual o definitiva, degudament argumentada per necessitats pròpies del servei.

5.2 ATENCIÓ FAMILIAR PSICOLÒGICA

L'empresa contractista haurà d'oferir atenció psicològica amb l'objectiu d'abordar aquelles situacions que generin malestar en relació a la funció parental.

S'oferirà atenció psicològica orientada en el model de **Teràpia Breu** i, per tant, els professionals, tindran en compte les següents premisses:

- Proposarà i plantejarà estratègies i tècniques per abordar i/o transitar la situació plantejada per la família en el menor temps possible mitjançant eines senzilles, planificades i intencionades.
- Es centrarà en el present i en com els canvis actuals poden afectar positivament en el futur.
- S'enfocarà en la recerca de solucions concretes i pràctiques respecte aquelles situacions actuals que la persona vol abordar, evitant una anàlisi prolongada del passat.
- Tindrà en compte el context relacional de la família i com les relacions i les interaccions influeixen en el problema i la seva resolució.



- No partirà de zero. Es basarà en identificar i utilitzar els recursos i fortaleces de la família i del seu sistema de relació en comptes de centrar-se únicament en les deficiències o problemes.
- Treballarà des de col·laboració amb la persona, buscant la seva participació activa en el procés de canvi.
- L'objectiu serà poder modificar les dinàmiques de comunicació no desitjades per a obtenir un major benestar del tots els membres que componen el sistema.

Per a aquesta modalitat d'atenció **serà necessària cita prèvia** i serà prestada pels professionals d'atenció psicològica de l'Equip d'Atenció a Famílies.

S'oferiran un **mínim de 31 sessions setmanals** d'aquesta modalitat d'atenció, de les quals, 10 sessions seran en horari de matí i 21 en horari de tarda.

Cada sessió tindrà una durada màxima **de 45 minuts**, podent-se ampliar fins als 60 minuts en cas que la família ho necessiti. Aquesta es realitzarà al Centre per a Famílies, podent-se traslladar a un altre espai en cas que es valori necessari.

S'oferiran un màxim de **8 sessions per família**, podent-se ampliar a 10 sessions en aquells casos que es valori imprescindible. L'objectiu serà donar resposta a la necessitat plantejada inicialment per la família, en cap cas perquè sorgeixin noves demandes.

Aquesta indicació es podrà ajustar de manera puntual o definitiva, degudament argumentada per necessitats pròpies del servei.

5.3 ATENCIÓ FAMILIAR GRUPAL SOCIOEDUCATIVA

L'entrada a la maternitat i la paternitat, a la nostra societat, són socio-culturalment concebuts com moments d'aprenentatge del nou rol.

A mesura que els fills i filles creixen cal anar adaptant tot allò que s'ha après als seus nous moments vitals, capacitats, preocupacions,... És a l'arribada a l'adolescència dels fills i filles, quan s'imposa una actualització radical de la manera de fer de pare i mare.

Així, l'arribada de l'adolescència crea una necessitat de les famílies d'adaptació, d'aprenentatge i/o descoberta que sovint, no és definida socialment com un moment natural, sinó com una situació de conflicte, risc.

L'empresa contractista haurà de dissenyar i organitzar sessions d'atenció grupal socioeducativa amb famílies amb l'objectiu de millorar la cohesió social, promoure valors positius i desenvolupar determinades habilitats i competències que ajudin a les famílies en l'exercici de la funció parental en l'etapa adolescent i a una millora de la gestió emocional.

Amb aquestes accions grupals es pretén:

- Millorar la comunicació intrafamiliar



- Oferir informació per comprendre millor l'etapa de l'adolescència i la joventut.
- Dotar d'eines per enfortir i millorar les habilitats parentals relacionades amb aquesta etapa vital.
- Promoure un ambient familiar saludable i de recolzament.

Les temàtiques a treballar versaran entorn a diferents eixos, alguns d'ells són :

- Habilitats comunicatives
- Comprensió i coneixement de l'etapa adolescent.
- Límits i resolució de conflictes
- Promoció de l'autonomia
- Gestió de l'estrès i hàbits saludables
- Benestar digital
- Prevenció d'addiccions

S'haurà de tenir en compte quines ofertes i/o propostes en aquesta línia s'ofereixen des d'altres serveis públics i privats, associacions i entitats. I per tant, plantejar les noves propostes en funció de les necessitats detectades no cobertes (ja sigui en continguts, formats i/o accessibilitat).

La metodologia de les accions grupals haurà de ser participativa, garantint el protagonisme i la participació de les famílies. Tots els professionals conductors de les activitats, siguin professionals del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies o externs, hauran d'afavorir el intercanvi d'experiències dels participants.

Els tallers i les activitats s'adaptaran a les característiques i maduresa psicològica i emocional corresponent a la franja d'edat en la que es divideix l'adolescència i la joventut:

- Adolescència primerenca (11-14 anys)
- Adolescència mitjana (15-18 anys)
- Joventut primerenca (19-25 anys)

La planificació i l'organització d'aquests espais grupals tindran en compte diferents formats: xerrades, tallers o cicles temàtics (dues o tres sessions sobre un tema concret) i es programaran tenint en compte les necessitats i demandes que el Servi Integral reculli de les famílies amb fills i filles adolescents.

En relació a aquest tipus d'atenció, l'empresa contractista haurà de:

- Planificar i programar un mínim de 172 hores anuals (57 hores per trimestre) d'activitats i tallers, de les quals s'hauran d'oferir un mínim de 46 hores fora del Centre per a Famílies. S'ha de garantir que un mínim de 43 hores de les 172 hores totals es facin en horari de matí. Les altres 129 s'han d'oferir en horari de tarda.
- D'aquestes 172 h anuals, s'han de garantir que un mínim de 90 hores siguin impartides per un tallerista/ponent/formador expert en la temàtica de l'activitat formativa.



- Garantir una activitat trimestral, d'un mínim de dos hores de durada, que vagi dirigida a famílies i els seus fills d'entre 11 i 14 anys. Haurà de ser una activitat de caràcter lúdic que contempli un espai on poder abordar des de l'educació emocional aquelles emocions i/o situacions que hagin sorgit: identificació i gestió de les emocions, comunicació, resolució de conflictes, processos per arribar a acords,...
- En cas de contractar un/a tallerista i o expert/a per a qualsevol de les activitats grupals i/o formatives, aquest haurà d'entregar, prèviament a la realització de l'activitat, un document resum amb els objectius de la sessió i els contingut que es treballaran i el cost/pressupost associat. Aquest document s'haurà de fer arribar a la persona responsable del contracte per a la seva validació.

Totes els tallers i les activitats hauran d'estar recollides, organitzades per temàtiques i desenvolupades en un document o catàleg d'activitats. Aquest catàleg s'haurà de mantenir, actualitzar i renovar amb una periodicitat mínima anual, incorporant les noves necessitats detectades i/o d'altres que es determini la persona responsable del contracte per considerar-se d'especial interès per a la millora de la funció parental en l'adolescència.'

Al catàleg s'inclourà les activitats que actualment realitza l'Equip d'Atenció a Famílies a la campanya "Informa't" que impulsen els serveis d'informació juvenil. Es podran incloure en altres campanyes, projectes que puguin col·laborar els serveis de joventut per indicacions de la persona responsable del contracte.

Aquesta modalitat d'atenció serà prestada per l'educador/a social de l'Equip d'Atenció a Famílies, incloent al psicòleg/a quan es valori necessari abordar de manera integral i interdisciplinària les temàtiques a treballar.

Les accions de formació podran ser conduïdes per professionals externs (talleristes, formadors i/o professionals especialitzats en una tècnica o temàtica concreta) al Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu per a joves i famílies i pels professionals d'atenció socioeducativa i psicològica de l'Equip d'Atenció a Famílies.

En aquelles que s'encarreguin a un professional extern la conducció de l'activitat, els professionals del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu per a joves i famílies estaran presents i organitzaran el procés de disseny, execució i avaluació. També estarà present en aquest espai mantenint un rol facilitador i garantint que es desenvolupi metodològicament tenint en compte les següents premisses:

- Afavorir la vivència i la reflexió dels participants.
- Combatre les creences limitants i el sentiment de culpa.
- Generar espais segurs per a l'expressió de les emocions.
- Reafirmar la confiança i seguretat, potenciant les pròpies competències.



- Promoure una mirada positiva, afavorint la diversitat i desmuntant prejudicis i estereotips.
- Abordar els conflictes com una oportunitat d'aprenentatge.
- Promoure la responsabilitat i l'acompanyament del creixement de l'adolescent afavorint l'aprenentatge i l'autonomia.

Els tallers i activitats grupals es realitzaran tant al Centre per a Famílies com en d'altres espais per tal d'aproximar la funció d'aquest als diferents districtes i barris de la ciutat de Barcelona. També es realitzaran formacions a demanda d'entitats, serveis i equipaments de la ciutat, desplaçant-se a la seva seu.

La persona responsable del contracte haurà de validar totes les activitats abans de la seva realització, per aquest motiu, s'haurà de presentar amb una **periodicitat trimestral** i amb un mínim **d'un mes i mig d'antelació, la proposta d'activitats i tallers** que es duran a terme, especificant la temàtica, els objectiu i la metodologia d'aquestes, entre d'altres.

5.4. CIRCUIT D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE LA LLISTA D'ESPERA

Les famílies amb fills i filles adolescents poden accedir de forma directa al servei apropant-se al Centre per a Famílies i/o telefònicament a través del telèfon de contacte del servei (trucant o via whatsapp).

En els casos que siguin derivats per un altre servei o professionals, es facilitarà una cita. A aquesta cita la família pot adreçar-ser al Centre per a Famílies sola o acompanyada pel professional derivant amb l'objectiu de realitzar-la la primera visita conjuntament.

L'empresa contractista haurà de complir amb el circuit d'atenció establert i gestionar la llista d'espera tal i com es recull a l'**Annex 2 Circuit d'Atenció** i en aquest plec.

5.5 ALTRES OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA.

L'empresa contractista haurà de:

- Donar resposta a la demanda d'atenció familiar (tant socioeducativa com psicològica) durant l'horari d'obertura del servei de forma immediata oferint una hora de **servei d'acollida**. En el cas d'una demanda que arribi telemàticament s'haurà de garantir la resposta abans de 24 hores en dia hàbil.
- Organitzar l'agenda dels professionals de l'Equip d'Atenció a Famílies per a que el temps màxim d'espera per accedir una primera acollida socioeducativa sigui un màxim de 15 dies hàbils i que per accedir a una cita d'atenció individual psicològica sigui d'un màxim de 30 dies hàbils.

S'informarà a la persona responsable del contracte en el cas que es produeixi llista d'espera i l'empresa contractista realitzarà les accions oportunes de reorganització d'agenda per tal de donar resposta a aquesta situació fins que desaparegui.



S'informarà a la persona responsable del contracte d'aquestes accions per tal que les validi.

- Crear un qüestionari de valoració que es passarà a les famílies en finalitzar l'atenció tant individual com grupal.

En l'atenció individual aquest qüestionari haurà de recollir dades en relació a la satisfacció de l'atenció rebuda i la seva utilitat.

En l'atenció grupal aquest qüestionari servirà per avaluar l'organització i desenvolupament de l'activitat, però principalment la utilitat dels continguts per a les famílies.

El qüestionari serà validat per la persona responsable del contracte i a finals de cada trimestre es posarà en coneixement del departament els resultats dels qüestionaris passats en aquell trimestre.

- També crearà un qüestionari de valoració que es passarà a les famílies que hagin participat en més de tres sessions individuals, contactant sis mesos després per tenir un feedback sobre la utilitat dels recursos i eines rebudes.
- Elaborar i entregar a les famílies que participen de l'acció grupal un material que reculli les principals temàtiques abordades, les habilitats treballades i les eines que s'han ofert.
- Recollir els interessos de les famílies amb fills i filles adolescents per tal que la temàtica de les activitats formatives doni resposta a les seves necessitats. Aquesta recollida es podrà realitzar mitjançant els qüestionaris de valoració de les activitats formatives, en les sessions individuals d'acollida i atenció individual, entre altres.
- Informar i lliurar trimestralment (la primera quinzena del trimestre) la planificació o proposta de programació de les accions formatives que validarà la persona responsable del contracte. Informar i lliurar trimestralment la planificació o proposta de programació dels espais compartim a la persona responsable del contracte.
- Actualitzar i ampliar el banc de recursos formatius i de serveis que disposa el Centre per a Famílies, recollint activitats formatives (xerrades, tallers, formacions...) que s'estan oferint a famílies en relació a l'adolescència a la ciutat de Barcelona per entitats i/o serveis públics o privats.

També actualitzar el banc de recursos i serveis especialitzats d'atenció a adolescents i famílies

En referència als i les professionals del servei, l'empresa contractista haurà de garantir que aquest:



- Coneguin els recursos, serveis i professionals especialitzats de la ciutat de Barcelona així com els mecanismes per a la derivació per tal de donar resposta a consultes específiques o dificultats complexes o problemes específics que requereixen un treball especialitzat.

CLÀUSULA 6. JORNADES DE FORMACIÓ I REFLEXIÓ

L'empresa contractista haurà d'organitzar jornades d'intercanvi, reflexió i formació que incorporin la perspectiva de l'educació emocional i s'orientin a la millora de l'acompanyament de l'etapa adolescent.

Les jornades de formació i reflexió tenen per **finalitat** afavorir la trobada, la reflexió i la formació, fomentant l'acompanyament dels i de les adolescents des d'una perspectiva emocional.

D'aquest objectiu general es desprenen els següent **objectius específics**:

- Experimentar l'acompanyament a l'adolescència des de la perspectiva de l'educació emocional.
- Afavorir l'intercanvi d'experiències, el debat, la discussió sobre l'adolescència des d'una mirada global.
- Oferir eines i recursos que afavoreixin l'acompanyament cap a l'autonomia i l'entrada a la joventut.
- Millorar la comprensió de l'etapa adolescents, dels seus diferents moments, comportaments i com podem acompanyar el seu creixement.

Les jornades de formació i reflexió del Servei Integral d'Acompanyament Emocional i Atenció Psicològica són activitats **dirigides a**:

- professional que treballen amb adolescents, joves i amb famílies amb fills i filles adolescents
- famílies amb fills i filles adolescents.

6.1 PER A FAMÍLIES

Les jornades de formació i reflexió per a famílies integren les accions i activitats que realitzen els professionals del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies dirigides a famílies amb fills i filles adolescents.

La **finalitat** d'aquest espai és afavorir la trobada, la reflexió i formació de les famílies amb fills i filles adolescents la ciutat de Barcelona, fomentant el coneixement i la comprensió de l'etapa adolescents i l'acompanyament d'aquests per part de les famílies des d'una perspectiva emocional.

6.1.1 Pas a l'adolescència

L'empresa contractista organitzarà un cicle de tallers/xerrades dirigits a **famílies amb fill i filles adolescents d'entre 11 i 12 anys**, escolaritzats a 6è de primària i 1er de la ESO.



La **finalitat** d'aquest cicle de tallers/xerrades és donar resposta a les necessitats i preguntes que tenen les famílies respecte a aquesta etapa de transició entre la infància i l'adolescència.

L'**objectiu** d'aquesta activitat és oferir les eines i informació necessària a aquestes famílies, millorant així la comprensió i els coneixements sobre aquesta etapa, abordant els neguits i la imatge negativa que es projecta sobre l'adolescència i empoderant-les pels canvis de relació amb els seus fills.

Els **objectius específics** són:

- Normalitzar i promoure una visió positiva de l'adolescència i ajudant a que sigui viscuda com una etapa més del creixement, donant informació a les famílies sobre els canvis físics, emocionals, cognitius i socials que estan començant a viure els seus fills i filles
- Facilitar les eines i la informació necessàries per a que les famílies amb fills i filles d'entre 11 i 12 anys puguin trobar resposta a aquelles dubtes, preguntes i inquietuds que puguin sorgir.
- Generar un espai d'intercanvi d'experiències, estratègies i recursos entre les famílies participants al voltant d'aquesta etapa de transició i de la temàtica de l'activitat.
- Oferir eines per empoderar a les famílies per ajudar-les a transitar aquesta etapa i que puguin acompanyar als seus fills i filles a través de la comunicació empàtica i la comprensió.

El total d'hores mínimes dedicades a aquesta acció hauran de ser de 20 hores anuals, estructurades en sessions de 2h mensuals, en horari de tarda de dilluns a divendres, i que es duran a terme a tots els districtes de la ciutat.

L'organització d'aquesta activitat haurà de tenir en compte la participació i el protagonisme de les famílies i tindran en compte aquelles temàtiques relacionades amb la preadolescència, com poden ser:

- Els canvis en l'adolescència: físics, psicològics, emocionals i socials.
- Límits i comunicació.
- Gestió emocional
- Benestar digital
- Relacions sexo-afectives i socials
- Diversitat de gènere
- Consum de substàncies

Aquesta activitat serà organitzada pels professionals d'atenció socioeducativa i els d'atenció psicològica, es podrà comptar amb un/a tallerista per a la seva realització.

El lloc (equipament) on es durà a terme l'activitat serà establert per la persona responsable del contracte i el districte.



La persona responsable del contracte haurà de validar l'activitat abans de la seva realització i, per tant, els professionals que l'organitzen haurà de presentar a aquest un document on quedi recollida la proposta de temàtica, els objectius, la metodologia, el contingut, l'estructura de la sessió i el calendari d'execució de l'activitat, amb un mínim de 3 mesos d'antelació.

Els professionals del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatius a joves i famílies elaboraran un material per entregar a les famílies, en format infografia, on quedin recollits els aspecte teòrics més destacats de les jornades i un recull de les eines i recursos que s'han compartit.

Els professionals del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatius a joves i famílies elaboraran un material per entregar a les famílies, en format infografia, on quedin recollits els aspecte teòrics més destacats de les jornades i un recull de les eines i recursos que s'han compartit.

També realitzaran i passaran a les famílies un qüestionari amb l'objectiu de recollir la valoració de les famílies participants respecte l'organització, el desenvolupament de l'activitat i la utilitat dels continguts. El qüestionari també haurà de recollir els interessos de les famílies per tal que la temàtica de les jornades següents doni resposta a les seves necessitats.

El qüestionari serà validat per la persona responsable del contracte i a finals d'any es posarà en coneixement d'aquesta quins han estat els resultats.

Aquesta indicació es podrà ajustar de manera puntual o definitiva, degudament argumentada per les necessitats del servei.

6.1.2 Trobada per a Famílies

L'empresa contractista organitzarà una activitat de gran format, de caire lúdic-formatiu dirigida a famílies amb fills i filles adolescents que té com a finalitat abordar, d'una manera experta, amable i divertida, aquelles temàtiques intrínseques a l'etapa adolescent mitjançant la participació de diferents ponents reconeguts en l'àmbit de la família i l'adolescència.

Els objectius són facilitar informació, transmetre coneixement en referència a l'adolescència i reflexionar sobre què significa ser una família amb fills i filles adolescents, generant una visió positiva i desproblematitzadora d'aquesta etapa del cicle vital.

La Trobada per a Famílies es durà a terme 1 cop l'any, en horari de matí i en cap de setmana, tenint una duració mínima de 4 hores, acollint un mínim de 200 persones. Estarà organitzada pels i les professionals del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies.

La persona responsable del contracte haurà de validar l'activitat abans de la seva realització i, per tant, els professionals que l'organitzen haurà de presentar a aquest un document on quedi



recollida la proposta de temàtica, els objectius, la metodologia, el contingut, l'estructura de la sessió i el calendari d'execució de l'activitat, amb un mínim de 6 mesos d'antelació.

Els professionals del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatius a joves i famílies elaboraran un material per entregar a les famílies, en format infografia, on quedin recollits els aspecte teòrics més destacats de les jornades i un recull de les eines i recursos que s'han compartit.

Els professionals del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatius a joves i famílies elaboraran un material per entregar a les famílies, en format infografia, on quedin recollits els aspecte teòrics més destacats de les jornades i un recull de les eines i recursos que s'han compartit.

També realitzaran i passaran a les famílies un qüestionari amb l'objectiu de recollir la valoració de les famílies participants respecte l'organització, el desenvolupament de l'activitat i la utilitat dels continguts. El qüestionari també haurà de recollir els interessos de les famílies per tal que la temàtica de les jornades següents doni resposta a les seves necessitats.

El qüestionari serà validat per la persona responsable del contracte i a finals d'any es posarà en coneixement d'aquesta quins han estat els resultats.

Aquesta indicació es podrà ajustar de manera puntual o definitiva, degudament argumentada per les necessitats del servei.

6.2 PER A PROFESSIONALS

Les jornades de formació i reflexió integra les accions/activitats que realitzen els professionals del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies i que van dirigides a altres professionals que treballen amb adolescents i joves.

La finalitat d'aquest espai és afavorir la trobada, la reflexió i formació dels professionals que treballen amb adolescents i joves a la ciutat de Barcelona, fomentant l'acompanyament d'aquests des d'una perspectiva emocional.

L'empresa contractista haurà de garantir un mínim de 42 hores anuals dirigides a les jornades de formació i reflexió per a professionals que treballen amb adolescents i joves. Aquestes jornades estaran organitzades pels i les professionals del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies amb el suport de la direcció/coordinació del servei.

D'aquestes 42 hores anuals:

- 6 hores aniran dirigides a la organització i realització d'aquells espais de formació i reflexió per als i les professionals dels Espais joves,
- 12 hores aniran dirigides a l'organització i realització dels espais de formació i reflexió per a professionals que treballen amb adolescents i joves (Diàlegs).
- 16 hores aniran dirigides a l'organització i realització de la Jornada per a Professionals .



6.2.1 Espai de reflexió per a professionals dels equipament juvenils

L'empresa contractista organitzarà activitats adreçades als professionals dels equipaments juvenils amb l'**objectiu** d'experimentar, aprendre i reflexionar la perspectiva de l'educació emocional per tal d'incorporar aquesta dimensió en la seva funció i en el funcionament de l'equipament.

Els **objectius específics** d'aquesta activitat són:

- Experimentar l'acompanyament a l'adolescència des de la perspectiva de l'educació emocional per a incorporar-la en les seves activitats amb els adolescents.
- Afavorir l'intercanvi d'experiències, el debat, la discussió sobre la pròpia pràctica professional en l'atenció a l'adolescència des d'una mirada global.
- Oferir eines i recursos que afavoreixin l'acompanyament cap a l'autonomia i l'entrada a la joventut.
- Millorar la comprensió de l'etapa adolescents, dels seus diferents moments, comportaments i com podem acompanyar el seu creixement.

Aquest espai de formació i reflexió l'organitzarà (planificarà, executarà i avaluarà) els i les professionals d'atenció socioeducativa de l'**Equip d'Atenció a joves**, de **manera trimestral** i en el marc de la **Xarxa d'Espais Joves**.

La metodologia d'aquestes activitats hauran de ser vivencials i participatives, per tal de poder-les traslladar a la tasca diària que realitzen els professionals amb els adolescents. Tindran una **durada de dos hores**, en horari de matí, i s'estructurarà en una **part teòrica** i una part **d'intercanvi i reflexió**.

Les temàtiques seran aquelles relacionades amb l'acompanyament/treball amb adolescents des de la perspectiva de l'educació emocional i sorgides de les necessitats expressades/detectades dels i les professionals dels Espais Joves.

Els espais de formació i reflexió per a professionals dels Espais Joves s'hauran de planificar, programar i executar amb una periodicitat trimestral, en horari de matí i amb una durada de 2 hores cada una, en el marc de la Xarxa d'Espais Joves.

El calendari es realitzarà amb el suport i acord de la persona responsable del contracte.

6.2.2 Espai de reflexió per a professionals que treballen amb adolescents i joves (Diàlegs).

L'empresa contractista organitzarà trobades/espai formatiu que tinguin una metodologia participativa, adreçades a professionals de l'àmbit socioeducatiu, que treballen amb adolescents i joves amb l'objectiu de que puguin experimentar i reflexionar sobre l'acompanyament a l'adolescència des de la perspectiva de l'educació emocional, afavorint l'intercanvi d'experiències, el debat i la reflexió i facilitant la construcció de recursos útils per a la pròpia pràctica



Aquest espai formatiu i de trobada tindrà com a eix central una temàtica relacionada amb la realitat que es troben els professionals que treballen amb adolescents, les seves necessitats i demandes. Aquesta temàtica, haurà de ser validada per la persona responsable del contracte, que podrà fer propostes de temes que puguin ser d'interès en coherència amb les línies de treball municipal en matèria de joventut. Alhora, caldrà assegurar la transversalitat amb altres departaments de l'Ajuntament de Barcelona (Departament de Feminismes, d'Acció Comunitària, de Persones amb Discapacitat, d'Immigració...).

Aquestes trobades les organitzaran (planificarà, executarà i avaluarà) 3 professionals de l'Equip d'Atenció a Joves de manera rotativa, participant tant els **educadors/es socials** com els **psicòlegs/es** i comptaran amb el suport de la coordinació.

Per a la seva realització, es podrà comptar amb el suport de professionals externs (talleristes, formadors i/o professionals especialitzats en una tècnica o temàtica concreta). L'empresa contractista serà l'encarregada de proposar els professionals externs amb la validació final del/a tècnic/a responsable dels seguiments del contracte. El cost del/a professional extern/a anirà a càrrec del pressupost del contracte.

L'expert/a o professional extern haurà de presentar un document resum amb els objectius de la sessió i els continguts que treballarà. Aquest document s'haurà de fer arribar a la persona responsable del contracte per a la seva validació, conjuntament amb el cost/pressupost.

L'empresa contractista haurà d'organitzar, com a mínim, 3 espais de formació i reflexió per a professionals que treballen amb adolescents i d'una durada de 4 hores cada un. S'organitzaran en horari de matí en un equipament juvenil o un altre espai que es pugui considerar d'interès per part de la tècnica referent del contracte.

6.2.3. Jornada per a professionals.

L'empresa contractista organitzarà espais de formació (xerrades, tallers..), per a professionals amb l'objectiu d'aprofundir i reflexionar sobre un tema o temes d'interès en relació a l'etapa adolescent alhora que oferir eines i recursos per a la seva tasca diària.

Aquesta jornada anirà dirigida a professionals de l'educació, de la salut, dels serveis juvenils, socials,... que treballen amb població adolescent.

La **metodologia** de les jornades/formacions haurà de ser participativa, garantint el protagonisme i la participació dels professionals inscrits. Tindran una durada de 16 hores/any amb periodicitat semestral, en **horari** de matí de 10 a 14 h. S'organitzaran i planificaran al voltant d'una temàtica concreta i podran incloure diferents formats (xerrades, tallers..). Les temàtiques tindran en compte les necessitats i demandes dels professionals així com quines ofertes o propostes, en aquesta línia, s'ofereixen des d'altres serveis públics i privats.

Totes les accions seran dissenyades, desenvolupades i avaluades per l'empresa contractista, en coherència amb la filosofia i metodologia del servei

Les diferents activitats/xerrades/tallers que s'incloguin a les jornades podran ser conduïdes per professionals externs (talleristes, formadors i/o professionals especialitzats en una tècnica o temàtica concreta) al servei o pels professionals que el conformen.



Tots els professionals conductors de les activitats, siguin professionals del propi servei o externs, hauran d'afavorir el intercanvi d'experiències dels participants.

La planificació de les jornades, haurà de coordinar-se i ser validada per la persona responsable del contracte que podrà orientar i facilitar les connexions que es considerin amb els departaments de l'Ajuntament de Barcelona que estiguin treballant la temàtica de la jornada (infància, feminismes, participació, drets civils, immigració...).

L'expert/a o professional extern haurà de presentar un document resum amb els objectiu de la sessió i els continguts que treballarà. Aquest document s'haurà de fer arribar a la persona responsable del contracte per a la seva validació.

De la mateixa forma, la persona responsable del contracte, podrà fer propostes de temes que puguin ser d'interès en coherència amb les línies municipals en matèria de joventut.

6.3 ALTRES OBLIGACIONS EN RELACIÓ A JORNADES DE REFLEXIÓ I FORMACIÓ.

Altres obligacions de l'empresa contractista en relació a les jornades de formació i reflexió per a professionals són:

- El/ la professional responsable del contracte haurà de validar l'activitat i, per tant, s'haurà de coordinar amb aquest el calendari, l'organització, la metodologia i contingut, respectant les següents dates:
 - trimestralment en referència a les jornades de formació i reflexió amb professionals dels Espais Joves i les jornades per a professionals que treballen amb adolescents i joves,
 - semestralment en referència a la Jornada per a Professionals.
- Lliurar a principis de trimestre les propostes de programació dels diferents jornades per a professionals a la professional responsable del contracte, que l'haurà de validar. Aquesta també podrà fer propostes de temàtiques en consonància als objectius, mesures... de joventut de l'Ajuntament de Barcelona.
- Fer arribar al/ la professional responsable del contracte les programacions finals de les jornades abans de la seva difusió. Aquesta anirà acompanyada del pressupost del cost de la jornada.
- L'expert/a o professional extern haurà de presentar un document resum amb els objectiu de la sessió i els continguts que treballarà. Aquest document s'haurà de fer arribar la persona responsable del contracte per a la seva validació.
- Difondre les jornades entre els professionals, serveis, equipaments i entitats que treballen amb adolescents i joves de la ciutat de Barcelona, com a mínim un mes i mig abans de la seva realització.



- Recollir la valoració dels professionals mitjançant un qüestionari, en acabar la trobada. Aquest qüestionari servirà per avaluar l'organització, desenvolupament de l'activitat però principalment la utilitat dels continguts. El qüestionari serà validat per la persona responsable del contracte i, a la memòria trimestral es posarà en coneixement d'aquesta, els resultats dels qüestionaris passats.
- Aportar els recursos materials necessaris per a l'organització. La contractació dels experts i les despeses generades aniran a càrrec de l'empresa contractista.
- Recollir i facilitar els indicadors descrits a la *Clàusula 11 Indicadors de seguiment i avaluació del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educativa a joves i famílies*.
- Reflectir en la memòria trimestral i anual el funcionament i resultats de les jornades de formació pels professionals del Espais Joves, tal i com, es descriu a la *Clàusula 11 Indicadors de seguiment i avaluació del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educativa a joves i famílies*.
- Elaborar i entregar als i les professionals que participen de l'acció grupal un material que reculli les principals temàtiques abordades, les habilitats treballades i les eines que s'han ofert.

CLÀUSULA 7. DIFUSIÓ, COMUNICACIÓ I MARXANDATGE

7.1 DIFUSIÓ

Es requereix d'un pla de difusió del servei, és a dir, d'un document que reculli i defineixi les estratègies i accions per comunicar adequadament la missió, objectiu, model d'atenció i model de derivació del servei.

Aquest document ha de definir clarament els objectius, els missatges, les eines de què disposa i, finalment, les accions a desenvolupar. A més, cal establir un calendari d'actuació i mecanismes d'avaluació.

L'empresa contractista incorporarà els nous instruments vinculats a les noves tecnologies al seu Pla de Comunicació. Tota la comunicació i difusió que es generi, tant en suport paper com digital, haurà de respectar la Normativa Gràfica Municipal recollida en el [manual 5 de l'Ajuntament de Barcelona](#) i haurà de seguir també els criteris establerts a la [Guia de comunicació inclusiva](#) de l'Ajuntament de Barcelona.

7.2 COMUNICACIÓ I MARXANDATGE

S'entén com a **comunicació** el conjunt d'accions i materials on-line i off-line mitjançant els quals el Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i Famílies es comunicarà tant amb la població diana com a aquells serveis, entitats i equipaments del territori amb l'objectiu de fer arribar tota la informació significativa d'aquest.



La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Barcelona. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'contractista s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Tots els productes comunicatius hauran de seguir la [normativa gràfica](#) de l'Ajuntament de Barcelona i els criteris establerts a la [Guia de comunicació inclusiva](#) de l'Ajuntament. Les diferents adaptacions de difusió de les activitats hauran de regir-se pel manual d'identitat gràfica del servei i utilitzar els materials i elements proporcionats pel Departament de Comunicació, com per exemple el logotip i altres recursos gràfics. Aquests materials hauran de ser validats pel/la professional responsable del contracte. Els terminis i calendari per difusió de les campanyes s'haurà d'acordar a principi de contracte.

La producció de tots els materials es farà seguint les indicacions i les característiques d'impressió que marqui el Departament de Comunicació de l'Àrea de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida.

El material de **marxandatge** tindrà la finalitat de promocionar i donar a conèixer el Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i adolescents.

Aquest material de marxandatge:

- Es repartirà a adolescents i joves i famílies amb fills i filles adolescents que participin de les activitats de gran format o campanyes específiques que s'organitzin des dels diferents serveis com la Trobada per a Famílies, el Pas a l'Adolescència, la Campanya Informa't o la campanya d'activitats d'estiu que s'organitzen durant el mes de juliol.
- Altres activitats, accions i/o campanyes discrecionals organitzades pel Departament de Joventut

7.3 OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA.

Les obligacions de l'empresa contractista en relació a la difusió i comunicació del servei i els productes de marxandatge són:

- Elaboració d'un pla de difusió del servei on quedin recollides les estratègies i accions per comunicar correctament què és i què fa el Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatius a joves i famílies. També han de quedar recollits i definits els objectius, les eines que es faran servir, les accions a desenvolupar, un calendari d'actuació i els mecanismes d'avaluació.
- Producció i distribució dels productes de comunicació offline del servei: díptics/tríptics, banderoles o altres formats que es considerin necessaris com material o vídeos dirigits a XXSS, etc., assegurant que existeixin productes per a garantir la difusió del servei en tot moment. En funció de les necessitats d'aquests materials, es podrà requerir al llarg



de l'any la producció de fins a 2.500 unitats de materials per servei a repartir fins a 200 punts de distribució.

- Producció i distribució de roll-ups, assegurant que tots els punts d'atenció de joves i Centre per a famílies sempre en disposin d'un en condicions òptimes, substituint-los quan sigui necessari.
- Producció de dos vídeos al llarg del contracte que es treballaran conjuntament amb la persona responsable del contracte i el Departament de Comunicació de l'Ajuntament de Barcelona, prèviament a la seva producció i difusió. Un tindrà com objectiu donar a conèixer quina tasca es fa des del servei amb els/les adolescent i les joves i l'altre donarà a conèixer quina tasca es fa des del servei amb les famílies.
- Per a la distribució del material de difusió, el/la professional responsable del contracte elaborarà un llistat de distribució, incloent-hi tant les adreces com les quantitats.
- Seguiment i actualització de la informació relativa al Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies (activitats grupals, tallers, formacions...) a l'espai web corresponent, mitjançant l'aplicació Drupal.
- Actualització de la programació d'activitats del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies a l'agenda d'activitats de l'Ajuntament de Barcelona (Guia Barcelona <https://guia.barcelona.cat/>), mitjançant l'aplicació ASIA.
- Supervisió de la informació del servei a les webs dels equipaments on estan prestant activitat el servei per tal que estigui correcte i actualitzada.
- L'empresa contractista haurà d'organitzar als i les professionals que correspongui, del servei, per a que de participar a les formacions necessàries per dur a terme aquestes tasques (Drupal i ASIA).
- Revisar i actualitzar (o informar als responsables en cas que sigui necessari) la informació de les webs de referència dels serveis, actuals i/o futures:
 - Centre per a Famílies amb Adolescents
<http://ajuntament.barcelona.cat/familia/ca/centre-families-adolescents>
 - Equip d'Atenció a joves
<https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/aqui-tescoltem>
 - Joves de Barcelona
<https://www.joves.barcelona/ca>

Caldrà revisar i actualitzar (o informar als responsables per a l'actualització) la informació que hi ha en aquestes o en futures webs.

Caldrà seguir les directrius dels Departaments de Joventut i Departament de Comunicació de l'Àrea de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida de l'Ajuntament de Barcelona.



- Col·laboració i participació a les xarxes socials existents al Departament de Joventut i d'altres departaments de l'Ajuntament de Barcelona, per petició de la persona responsable del contracte:
 - Instagram Joves de Barcelona: https://www.instagram.com/joves_barcelona/
 - Tik-Tok Joves de Barcelona: https://www.tiktok.com/@joves_barcelona

El número de creacions anuals aniran en funció del pla de difusió elaborat per l'empresa i contractista de les necessitats de difusió de les citades xarxes.

El /la professional responsable del contracte facilitarà les temàtiques entorn a les quals s'haurà d'elaborar el material per a les XXSS.

Caldrà seguir les directrius dels Departaments de Joventut i del Departament de Comunicació de l'Àrea de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida de l'Ajuntament de Barcelona.

- Traspàs de la informació i notícies de les activitats del servei a la persona responsable del contracte i al Departament de Comunicació de l'Àrea de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida per a la publicació periòdica al web de Joventut i les seves xarxes socials.
- Creació, gestió i enviament del butlletí electrònic del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies, sota validació de la persona responsable del contracte i del Departament de Comunicació de l'Àrea Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida. S'establirà un mínim de 10 butlletins electrònics a l'any.
- En referència al marxandatge:
 - L'empresa contractista s'encarregarà de la producció del marxandatge del servei. Previ a la seva producció presentarà una proposta d'objectes de marxandatge que haurà de validar la persona responsable del contracte.
 - S'han de produir 4 objectes de marxandatge al llarg del contracte. La quantitat de producció estipulada anirà en funció del pressupost assignat per contracte.
 - El material de marxandatge haurà de ser validat per la persona responsable del contracte i seguir les línies comunicatives de l'Ajuntament de Barcelona.

CLÀUSULA 8. RECURSOS HUMANS

L'empresa contractista disposarà del personal suficient per poder portar a terme les funcions del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació i de seguretat social, incloent el pagament de cotitzacions i prestacions quan s'escaigui, de prevenció de riscos laborals i tributàries.



Correspon exclusivament a l'empresa contractista a la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida, així com la capacitat i les aptituds que calguin per a garantir l'eficiència i l'eficàcia en la prestació dels serveis descrits en aquest plec. En cap cas, el personal de l'empresa contractista tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Barcelona.

L'empresa contractista haurà de presentar, a la persona responsable del contracte, les acreditacions documentals que demostrin el compliment dels perfils professionals descrits a continuació.

En cas de substitució, l'empresa contractista haurà d'assegurar les mateixes característiques en relació al perfils professionals descrites a continuació.

8.1 FUNCIONS I PERFILS PROFESSIONALS DEL SERVEI

8.1.1 Professionals comuns del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies.

Direcció del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu

S'estima que, per a la correcta prestació del servei caldrà un mínim de **38,5 hores** setmanals de direcció i supervisió del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies.

L'empresa contractista haurà d'organitzar l'horari de la direcció cobrint cinc matins i un mínim de dos tardes, de dilluns a divendres, de forma que s'asseguri el desenvolupament de les seves funcions.

Aquest horari podrà ser modificat i/o reestructurat en funció de les necessitats del servei.

FUNCIONS

1. Prestació i Control del Servei

- Garantir la correcta prestació del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies i el compliment de les funcions i objectius propis d'aquests.
- Realitzar el seguiment i control de la prestació dels serveis d'acord a aquest plec tècnic, vetllant per la coherència interna del servei, aplicant estratègies i metodologies de treball en equip amb els i les professionals.
- Recollir l'absentisme que es produeix en l'atenció individual en referència a l'atenció a adolescents i joves com a famílies amb fills i filles adolescents, analitzant-lo i proposant accions per tal de disminuir-ho i impactant en la reducció de la llista d'espera.
- Dirigir i coordinar la planificació, organització i execució de la Trobada per a Famílies, així com donar suport en la planificació, organització i execució d'esdeveniments que ho requereixin.



- Gestionar i organitzar l'agenda, els recursos humans i prendre les decisions que siguin necessàries per evitar la llista d'espera en la globalitat del servei i informar al/la professional responsable del contracte per tal que validi les propostes a realitzar.
- Organitzar, gestionar, fer el seguiment i prendre decisions en relació al pressupost anual del servei.
- Recopilar i facilitar la informació econòmica referent als costos de les activitats grupals i les despeses generals del servei amb periodicitat trimestral, desglossats per tipologia d'activitat, al/la professional responsable del contracte.
- Assegurar el correcte funcionament del servei davant les baixes imprevistes o dies personals de les professionals, activant els mecanismes pertinents.
- Comunicar al referent dels equipaments i a les tècniques de joventut del districte qualsevol incidència de substitució temporal o definitiva dels/les professionals, amb la màxima antelació possible.

2. Planificació i Avaluació

- Organitzar, planificar i avaluar l'activitat del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies.
- Establir el calendari d'obertura i programació anual del servei d'acord al que determina el present plec. Aquest calendari haurà de ser validat per el/la tècnic/a referent del contracte.
- Promoure i programar activitats de formació i actualització dels professionals del servei per tal de prestar les funcions i les diferents modalitats d'atenció descrites amb qualitat.
- Elaborar la memòria anual elaborada conjuntament amb les professionals del servei durant l'anterior contracte i els informes requerits, la qual cosa implica la recollida d'indicadors quantitatius i qualitatius, recollits a la *Clàusula 11 Indicadors de seguiment i avaluació del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educativa a joves i famílies* del present plec, l'anàlisi d'aquests i la definició de propostes de millora del servei i elaboració de protocols d'actuació que sol·liciti la persona responsable del contracte.
- Encarregar-se de la recollida d'indicadors, elaboració de documentació relativa al servei, memòries trimestrals i anuals, protocols, entre d'altres que es sol·liciten en el present plec o puguin ser sol·licitats per la persona responsable del contracte.



- Analitzar les dades recollides a les memòries trimestrals i dels indicadors mensuals del l'Equip d'Atenció a Famílies per poder elaborar propostes que incideixin en la millora del servei, tant quantitativament com qualitativament.

3. Coordinació i Suport

- Articular una visió global del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatius a joves i famílies entre els diferents professionals que el conformen.
- Coordinar i donar suport a l'actuació dels professionals, tant directament com a través de la figura de coordinació.
- Elaborar, traslladar i establir els protocols necessaris, en coordinació amb el/la professional responsable del contracte, que facilitin la tasca dels i les professionals tant a nivell tècnic com metodològic.
- Organitzar i liderar els espais generals de treball intern de l'equip de professionals del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies i amb l'objectiu de:
 - Traslladar i consolidar la missió, model i estratègia d'actuació del servei.
 - Promoure, crear i consolidar una cultura de treball d'equip amb visió de servei.
 - establir línies de treball prioritàries.
 - Traslladar i consolidar els aspectes metodològics i tècnics en relació al funcionament del servei.
 - Transmetre directrius i informació rellevant a nivell general.
 - Aprofundir, consensuar i socialitzar diversos temes que hagin sorgit en altres espais de treball i que estiguin relacionats amb aspectes metodològics i tècnics.
 - Millorar la comunicació interna.
- Organitzar i liderar les reunions de coordinació i treball de l'equip d'atenció a famílies amb fills i filles adolescents amb l'objectiu de:
 - Donar suport i fer seguiment de les funcions i tasques encomanades.
 - Transmetre directrius i informació rellevant específica per a l'equip de professionals tant a nivell general com per perfil professionals.
 - Traslladar i consolidar model i circuit d'atenció específic de l'equip.
 - Detectar i abordar dificultats que es puguin donar tant a nivell metodològic com tècnic.
 - Facilitar, establir i garantir un adequat traspàs d'informació.
- Organitzar i liderar les reunions de coordinació amb l'equip d'administració amb l'objectiu de:



- Donar suport i fer seguiment de les funcions i tasques encomanades.
 - Transmetre directrius i informació rellevant específica per l'equip de professionals.
 - Traslladar i consolidar model i circuit d'atenció específic de l'equip.
 - Detectar i abordar dificultats que es puguin donar tant a nivell metodològic com tècnic.
 - Facilitar, establir i garantir un adequat traspàs d'informació.
- Realitzar les reunions de seguiment mensual amb la tècnica responsable del contracte amb l'objectiu de traslladar l'estat i anàlisi del funcionament del servei, traslladar aquelles dificultats detectades a nivell metodològic i aportar les propostes necessàries per a la millora del funcionament del servei.

4. Gestió de Recursos Humans i Econòmics

- Coordinar els recursos humans adscrits al Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatius a joves i famílies.
- Elaborar un pla d'acollida per als professionals que s'incorporin al servei, i assegurar el seu acompanyament en el procés d'incorporació de nous professionals.
- Planificar i gestionar els recursos econòmics assignats al servei i fer proposta econòmica a principi de cada curs en relació a la programació de les activitats previstes.
- Organitzar, planificar i avaluar l'activitat del Centre per a Famílies amb fills i filles adolescents i de l'Equip d'Administració.

5. Representació i Interlocució

- Exercir com a figura de referència i representació del servei tant en referència a aquells professionals que fan atenció als adolescents i joves com dels que fan atenció a famílies amb fills i filles adolescents.
- Establir relacions amb entitats i serveis, actualitzant el banc de recursos d'entitats i serveis de la ciutat relacionats amb el servei.
- Mantenir una interlocució àgil i fluida amb la persona responsable del contracte, comunicant qualsevol incidència del servei i/o fent arribar la documentació i/o informació que es determina en aquest plec.



- Conèixer la realitat juvenil de la ciutat de Barcelona, mantenint la coordinació amb l'Observatori Prisma, així com mantenint-se al dia de les dades rellevants de la salut emocional dels adolescents (enquesta jove, enquesta fresc, etc.).

6. Difusió i Comunicació

- Responsabilitzar-se de la difusió del servei, fent revisió dels continguts publicats als diversos canals de comunicació del servei (webs, xarxes socials, mailing, cartelleria) prèviament a ser enviats a la persona responsable del contracte per a la seva validació final.
- Donar suport a la creació, revisió, publicació i/o distribució de materials de difusió del Centre per a Famílies (webs, xarxes socials, mailing, cartelleria) i actualització agenda ASIA i espais web.

Altres funcions i tasques derivades de la coordinació tècnica.

PERFIL PROFESSIONAL:

- Estar en possessió del títol de graduat universitari en Educació social, Psicologia i/o Pedagogia/Psicopedagogia.
- Català i Castellà parlat i escrit (nivell C o B2 internacional).
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari que li permetin recollir indicadors en documents digitals de formats diferents, gestionar xarxes socials i fer de forma contínua recerques a la xarxa.
- Tenir un mínim d'experiència professional d'un any en la direcció d'equips. Haurà de tenir experiència i habilitats en la direcció i lideratge d'equips i haurà d'acreditat experiència professional en aquesta funció (1 mínim d'un any de treball professional acreditat per certificat de l'empresa o empreses contractants).
- Tenir formació específica en lideratge i direcció d'equips acreditada per l'organisme que ha impartit la formació.
- Experiència en atenció socioeducativa o psicològica amb adolescents i famílies amb fill i filles adolescents (1 mínim d'un any de treball professional en aquest àmbit, acreditat per certificat de l'empresa o empreses contractants).
- Experiència professional de mínim dos anys en treball en equip i treball grupal així com formació en educació emocional acreditada per organisme que ha impartit la formació.
- Experiència en conducció de grups i tècniques de treball grupal (1 any mínim d'experiència en aquests àmbits, acreditada mitjançant certificat de l'empresa o empreses contractants).



- Coneixement de la realitat juvenil de Barcelona, de l'organització de l'Ajuntament i dels recursos i serveis municipals per a joves.

Personal administratiu

S'estima la necessitat d' un mínim de **73,5 hores setmanals** de servei administratiu per donar servei i cobertura a tots els professionals del Servei d'Acompanyament Psicoemocional a joves i famílies.

L'horari del personal administratiu i recepció del serà de dilluns a divendres de 9 a 14 hores i de 15 a 20 hores. L'empresa contractista haurà d'organitzar la jornada laboral per tal de donar resposta a aquesta indicació.

Aquesta indicació es podrà ajustar de manera puntual o definitiva, degudament argumentada per necessitats pròpies del servei.

FUNCIONS:

1. Informació i Orientació

- Informar sobre el funcionament i prestacions del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies tant presencialment com per via telefònica.
- Facilitar la informació i els documents necessaris per interposar queixes o suggeriments en relació al servei.
- Donar resposta a les consultes dels ciutadans, redirigint aquelles que siguin pròpies del servei al àmbit o servei que corresponguin. En cas, que les consultes requereixin de coneixements tècnics propis dels professionals d'educació o psicologia del servei, els hi farà traspàs per la seva resposta.

2. Gestió de Cites i Agendes

- Gestionar les agendes dels i les professionals del servei mitjançant l'aplicació informàtica SIAS de l'Ajuntament de Barcelona, donant cita a les famílies o adolescents i joves que sol·licitin atenció.
- Enviar recordatoris de visita i realitzar les inscripcions a les accions formatives.
- Manteniment de l'agenda de gestió: modificacions per vacances o dies personals, bloqueig d'agendes per baixes curtes, etc...

3. Recepció i Atenció al Públic

- Recepció del Centre per famílies, i gestió de la seva sala d'espera.
- Realitzar l'atenció telefònica i l'atenció al públic durant l'horari d'obertura del servei.
- Gestió de les dades bàsiques, alta d'expedients i modificacions de les dades al SIAS.



4. Tasques Administratives

- Tenir actualitzada la llista de professional i dur a terme les gestions necessàries per a que tinguin accés a totes les aplicacions i eines informàtiques necessàries.
- Donar suport a la direcció en tasques de gestió documental (recollida d'indicadors; classificació i arxiu d'expedients), de gestió econòmica (control pressupost) i de difusió (creació i distribució de cartellera-programació, mailing i altres serveis de missatgeria a usuaris i serveis, actualització agenda ASIA i espais web).
- Registre d'entrada i sortida de correspondència.
- Suport en la gestió i administració de la carpeta informàtica del servei.
- Mantenir actualitzada la informació del web del servei, elaboració butlletins mensuals i/o trimestrals, creació de formularis d'inscripcions, redacció de textos per a missatgeria, etc.

5. Gestió d'Incidències

- Gestionar les incidències de manteniment i neteja de l'equipament.
- Gestionar el correu electrònic del servei: saif@bcn.cat.

6. Suport als Professionals

- Suport als professionals del servei en la creació i producció de materials de difusió (mitjançant qualsevol de les eines de comunicació telefònica o on-line que es considerin més adients).
- En relació al marxandatge, donarà suport en la proposta i recerca d'objectes per a aquest fi, al igual que per a la seva distribució.
- Suport als professionals del servei en la creació i producció de materials de difusió (mitjançant qualsevol de les eines de comunicació telefònica o on-line que es considerin més adients).

PERFIL PROFESSIONAL:

Els professionals que es destinin al servei administratiu, en el moment del contracte:

- Hauran d'acreditar cicle formatiu de grau superior en administració i/o experiència acreditada com a administratiu/va de més de dos anys.
- Hauran de tenir experiència en el maneig d'eines i programes informàtics d'elaboració de documents, gestió i anàlisi de dades, fulls de càlcul i d'altres que li permetin el bon desenvolupament de les funcions que se li assignen (1 mínim d'un any de treball professional acreditat per certificat de l'empresa o empreses contractants).
- Acreditar Català i Castellà parlat i escrit (nivell C o B2 internacional).



8.1.2 Professionals de l'Equip d'Atenció a Joves

Coordinació de l'equip

S'estima que, per a la correcta prestació del servei caldrà un mínim de **35 hores setmanals** de servei de coordinació de l'Equip d'Atenció a Joves

L'empresa contractista organitzarà l'horari de la coordinació de l'Equip d'Atenció a Joves assegurant cinc matins i un mínim de dos tardes, de dilluns a divendres, de forma que s'asseguri el desenvolupament de les seves funcions.

Aquest horari podrà ser modificat i/o reestructurat en funció de les necessitats del servei.

FUNCIONS:

Donat el número de professionals que integren els dos equips així com la seva ubicació en diferents punts de la ciutat, el servei de coordinació ha de garantir, per una banda, l'estandarització de processos, protocols i metodologia de treball independentment d'on estiguin situats, i, per una altra banda, traslladar la idea de flexibilitat per a que els serveis es puguin adaptar a les particularitats del territori i a les demandes i necessitats que es detectin.

És per això que caldrà que part de la seva activitat consisteixi en coordinar-se i tenir coneixement de primera mà de tot allò que succeeix en el territori on estiguin ubicats els serveis, traslladant-se físicament i s'estimés necessari.

Finalment, es considera imprescindible que aquesta figura tingui un coneixement global dels objectius, funcionament i procediments del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies per poder donar suport a la direcció respecte del coneixement del funcionament de l'Equip d'Atenció a Joves, les necessitats i demandes que els hi arriben i en l'elaboració d'estratègies i accions que facin que els diferents equips d'atenció i professionals del Servei Integral funcionin de manera integrada i coordinada.

1. Seguiment i Control

- Realitzar el seguiment i control de la prestació de l'activitat de l'Equip d'Atenció a Joves, seguint les indicacions del present plec.
- Recollir l'absentisme que es produeix en l'atenció individual, analitzant-lo i proposant accions a la direcció del servei per tal de disminuir-ho i impactant en la reducció de la llista d'espera. D'aquestes propostes s'haurà d'informar a la professional responsable del contracte per tal que validi les més adients.
- Analitzar les dades recollides a les memòries trimestrals i dels indicadors mensuals i traslladar possibles hipòtesis a la direcció del servei perquè aquesta pugui fer propostes que incideixin en la millora del servei, tant quantitativament com qualitativament.

2. Coordinació i Suport Tècnic

- Coordinar i donar suport tècnic als professionals de l'Equip d'Atenció a Joves per garantir la qualitat de l'atenció.



- Donar suport a la direcció del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies en aspectes d'organització, planificació i avaluació així com en esdeveniments i activitats que ho requereixin.
- Donar suport i fer seguiment de la planificació de l'activitat de l'Equip d'Atenció a Joves
- Donar suport i participar en la planificació i execució i recerca de talleristes i/o experts d'aquelles activitats formatives dirigides a professionals que treballen amb població jove.

3. Gestió de Recursos Humans i Econòmics

- Coordinar els recursos humans de l'Equip d'Atenció a Joves.
- Gestionar els recursos econòmics assignats i treballar conjuntament amb la direcció la proposat d'assignació de recursos econòmics a les diferents activitats.
- Donar suport a la direcció, establint el calendari d'obertura i d'activitat de l'Equip d'Atenció a Joves, que haurà de ser validat per la persona responsable del contracte.
- Gestionar i organitzar l'agenda, els recursos humans i prendre les decisions que siguin necessàries per donar resposta a les llistes d'espera i a la fluctuació de la demanda en els diferents districtes de la ciutat, en coordinació amb la direcció del servei i informar a la persona responsable del contracte per tal que validi les propostes a realitzar.

4. Representació i Interlocució

- Donar suport a la direcció del servei en la interlocució amb el/la professional responsable del contracte, en temes relatius a l'Equip d'Atenció a Joves. Haurà de participar de les reunions de seguiment del servei amb el/la tècnic/a referent d'aquest contracte.
- Representar l'Equip d'Atenció a Joves en comissions de treball, taules i/o xarxes de ciutat que valori el/la tècnic/a referent del contracte.
- Exercir com a figura de referència i representació de l'Equip d'Atenció a Joves

5. Reunions i Coordinació

- Participar en les reunions de seguiment els Districtes i els equipaments, conjuntament amb el/la tècnic/a referent del contracte.
- Col·laborar amb la direcció en la recollida d'indicadors, elaboració de documentació relativa al servei, memòries trimestrals, protocols, entre d'altres que es sol·liciten en el present plec o puguin ser sol·licitats per part del/la tècnic/a referent del contracte.

6. Difusió i Comunicació

- Donar suport a la creació, revisió, publicació i/o distribució de materials de difusió (webs, xarxes socials, mailing, cartelleria) i actualització agenda ASIA i espais web.



7. Coneixement i Anàlisi

- Conèixer la realitat juvenil de la ciutat de Barcelona, mantenint la coordinació amb l'observatori prisma així com mantenint-se al dia de les dades rellevants de la salut emocional dels adolescents (enquesta jove, enquesta fresc, ...).

Altres funcions i tasques derivades de la coordinació tècnica.

PERFIL PROFESSIONAL:

- Estar en possessió del títol de graduat universitari en Educació social, Psicologia i/o Pedagogia/Psicopedagogia.
- Català i Castellà parlat i escrit (nivell C o B2 internacional).
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari. Des del servei caldrà recollir indicadors en documents digitals de formats diferents, gestionar xarxes socials i fer de forma contínua recerques a la xarxa.
- Acreditar formació en Teràpia Breu en el moment del contracte. En cas de no poder acreditar-la haurà de fer-ho al llarg del primer any de contracte.
- Acreditar experiència professional mínima d'un any en la coordinació d'equips. Haurà de tenir experiència i capacitat en lideratge i organització d'equips, habilitats de comunicació, capacitat d'escolta activa i organització.
- Tenir experiència professional de mínim dos anys en treball en equip i treball grupal així com formació en educació emocional.
- Experiència en intervenció educativa adolescents i/o amb famílies o figures que exerceixen el rol parental amb adolescents (1 mínim d'un any de treball professional en aquest àmbit, acreditat per certificat de l'empresa o empreses contractants).
- Tenir coneixement de la realitat juvenil de Barcelona, de l'organització de l'Ajuntament i dels recursos i serveis municipals per a joves.

Professionals Equip d'Atenció a Joves.

a.- Professionals d'atenció socioeducativa.

El Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies, per a la seva atenció a joves, necessitarà 350 hores setmanals de professionals d'atenció socioeducativa.

S'estima que en un inici per a la correcta prestació de l'atenció individual socioeducativa sense cita prèvia i amb cita prèvia, designar un educador/a social cada dos punts d'atenció i que alhora sigui referent en l'atenció socioeducativa grupal en un districte de la ciutat. Aquesta indicació es podrà reajustar, segons necessitats i demandes, a indicació del/la tècnic/a referent del contracte.



Pel que fa l'horari dels professionals d'atenció socioeducativa s'organitzarà de la següent manera:

- Horari setmanal obligatori:
 - De dilluns a divendres de 12 a 14 h.
 - De dilluns a divendres de 16 a 20 h.
 - Un mínim de 3 caps de setmana anuals, per donar resposta a les necessitats detectades o aquelles demandes que arriben des del territori.
- La resta d'hores fins a completar la jornada laboral serà flexible de 10 a 20 h de dilluns a divendres.

L'empresa contractista haurà d'organitzar l'horari dels i les professionals d'atenció socioeducativa assegurant que es compleixi l'horari indicat.

Aquesta indicació es podrà ajustar de manera puntual o definitiva, degudament argumentada per necessitats pròpies del servei.

FUNCIONS:

1. Atenció i Acollida

- Realitzar les atencions individual tant les que són sense cita prèvia com les de cita prèvia, fent la valoració de la demanda, derivant o oferint recursos i activitats que donin resposta a la demanda, oferint sessions per treballar aspectes educatius o proposant el traspàs a la professional de psicologia.
- Coordinar i treballar de forma conjunta amb el professional d'atenció psicològica tant pel que fa a l'atenció individual com a la grupal conjunta.

2. Planificació i Execució d'Activitats

- Planificar, programar, preparar, executar i avaluar tallers i activitats grupals d'acord amb els interessos i necessitats dels joves.
- Participar activament en la creació del catàleg d'activitats i/o tallers de l'equip d'atenció a adolescents i joves conjuntament amb la resta de professionals de l'Equip d'Atenció a Joves.
- Planificar, programar, preparar, executar i avaluar les jornades de formació i reflexió, que li siguin en comanades i descrites a la *Clàusula 5 Atenció a adolescents i joves* d'aquest plec de prescripcions tècniques.
- Donar suport i impulsar altres activitats o projectes relacionats amb l'adolescència de l'equipament i/o del territori, en funció de les directrius del/la tècnic/a referent del contracte.



3. Coordinació i Col·laboració

- Participar en l'elaboració o revisió del projecte integral vertebrador de l'equipament (PIVE) descrit al Pla d'Equipaments i Serveis 2018-2028, incorporant la mirada emocional de la persona jove.
- Col·laborar amb els professionals dels serveis d'informació juvenils (Joves de Barcelona) del districte, donant suport a activitats o tallers de temàtiques i metodologies pròpies de l'equip d'atenció a adolescents i joves del Servei Integral.
- Participar en les reunions de coordinació del propi equipament, amb el/la tècnic/a referent del contracte, amb el districte, amb talleristes, amb serveis externs, amb l'equip de professionals del Servei Integral ja sigui al complet o en subequips.

4. Difusió i Comunicació

- Fer difusió de la missió i funcions del servei: creació i distribució de cartelleria, mailing a professionals i serveis, dinamització de xarxes socials i grups de Whatsapp, trobades informatives amb adolescents i/o professionals.
- Actualització banc recursos d'entitats i serveis del territori relacionats amb l'objecte del contracte de forma coordinada amb els serveis d'informació juvenil (Joves de Barcelona tant els que estan ubicats als equipaments com aquells ubicats a centres educatius).

5. Gestió Documental i Administrativa

- Gestionar la documentació del servei: recollida d'indicadors mensuals i informes trimestrals, memòria fotogràfica, gestió d'inscripcions,... entre d'altres que es sol·liciten en el present plec o puguin ser sol·licitats per part del/la tècnic/a referent del contracte.
- Gestionar el pressupost mensual: recull i traspàs de facturació amb l'administració del servei, cerca i contractació de talleristes, compres de material.
- Col·laborar amb la direcció en la recollida d'indicadors, elaboració de documentació relativa al servei (memòries trimestrals) i d'altres que es sol·liciten en el present plec o puguin ser sol·licitats per part del/la tècnic/a referent del contracte.
- Analitzar les dades recollides a les memòries trimestrals, per poder fer propostes que incideixin en la millora del servei, tant quantitativament com qualitativament.

PERFIL PROFESSIONAL:

- Graduat universitari en educació social.
- Acreditar formació en el model de Teràpia Breu en el moment del contracte. En cas de no poder acreditar-la haurà de fer-ho al llarg del primer any de contracte.



- Experiència de treball educatiu amb adolescents (1 mínim d'un any de treball professional en aquest àmbit, acreditat per certificat de l'empresa o empreses contractants).
- Experiència en conducció de grups i tècniques de treball grupal (1 any mínim d'experiència en aquests àmbits, acreditada mitjançant certificat de l'empresa o empreses contractants).
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari.
- Català i Castellà parlat i escrit (nivell C o B2 internacional)
- Experiència en actualització i gestió de xarxes socials.

Tot i que la selecció dels professionals correspon a l'empresa contractista, caldrà que tingui en compte la següent recomanació en la selecció de nous professionals:

Les edats de les persones que exerceixen tant en el servei d'educació social com en el de psicologia als Punts "Aquí t'escoltem" puguin no superar els 35 anys, en el moment d'iniciar el contracte, ja que per les funcions assignades a aquestes figures es considera que han poder connectar des de l'experiència professional i personal amb les necessitats del/les adolescents, per garantir l'adequació dels serveis ofertats a les seves necessitats i demandes.

b.- Professionals d'atenció psicològica

El Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies per a la seva atenció a joves, necessitarà 385 hores setmanals de professionals d'atenció psicològica.

S'estima, en un inici, que per a la prestació de l'atenció psicològica caldrà oferir un mínim de 38,5 h setmanals per districte. Aquestes hores es podran reajustar entre districtes, segons necessitats i demandes, a indicació del/la tècnica referent del contracte.

L'horari dels professionals d'atenció psicològica s'organitzarà de la següent manera:

- Horari setmanal obligatori:
 - De dilluns a divendres de 12 a 14 h
 - De dilluns a divendres de 16 a 20 h.
 - Un mínim de 3 caps de setmana anuals, per donar resposta necessitats del detectades o aquelles demandes que arriben del territori.
- La resta d'hores fins a completar la jornada laboral serà flexible de 10 a 20 h de dilluns a divendres.

L'empresa a contractista haurà d'organitzar l'horari dels i les professionals d'atenció psicològica assegurant que es compleixi l'horari indicat.



Aquesta indicació es podrà ajustar de manera puntual o definitiva, degudament argumentada per necessitats pròpies del servei.

FUNCIONS:

1. Atenció i Acollida

- Realització de l'atenció psicològica individual: Preparació de les sessions (enfocament, objectius, estratègies, materials, tècniques) i seguiment (trucades, whatsapp).
- Derivar i/o acompanyar dels i les adolescents a altres serveis.

2. Planificació i Execució d'Activitats

- Planificar, programar, executar i avaluar activitats grupals (tallers, activitats i espais compartits) amb objectius i metodologia pròpies de la seva disciplina, conjuntament amb el/la professional d'atenció socioeducativa.
- Planificar, programar, preparar, executar i avaluar les jornades de formació i reflexió, que li siguin en comanades i descrites a la *Clàusula 5 Atenció a adolescents i joves* d'aquest plec de prescripcions tècniques.

3. Coordinació i Col·laboració

- Coordinar i treballar de forma conjunta amb el professionals d'atenció socioeducativa de l'Equip d'Atenció a Joves tant pel que fa a l'atenció individual com a la grupal conjunta.
- Participar en reunions de coordinació: del propi equipament, amb el districte, el/la tècnic/a referent del contracte, amb professionals i serveis externs, amb l'equip de professionals del servei al complet o en subequips.
- Col·laborar amb la direcció en la recollida d'indicadors, elaboració de documentació relativa al servei (memòries trimestrals) i d'altres que es sol·liciten en el present plec o puguin ser sol·licitats per part del/la tècnic/a referent del contracte.

4. Difusió i Comunicació

- Participar en les trobades informatives i/o activitats de difusió del servei amb adolescents i/o professionals així com donar suport en la dinamització de xarxes socials.
- Actualitzar el banc recursos d'entitats i serveis del territori de forma conjunta i coordinada amb els professionals de Joves de Barcelona del territori.

5. Gestió Documental i Administrativa

- Realitzar la documentació de l'atenció individual: recollida d'indicadors mensuals i realització dels informes trimestrals; recollida de dades i organització base de dades dels adolescents atesos (obertura, actualització i tancament d'expedients), entre d'altra gestió documental que sigui necessària per al seguiment i avaluació del seguiment individual.



- Gestionar l'agenda d'assessoraments i calendari de sessions; enviament de recordatoris de visita.
- Participar en l'elaboració o revisió del projecte integral vertebrador de l'equipament (PIVE) descrit al Pla d'Equipaments i Serveis 2018-2028, incorporant la mirada emocional de la persona jove.
- Analitzar les dades recollides a les memòries trimestrals, per poder fer propostes que incideixin en la millora del servei, tant quantitativament com qualitativament.

PERFIL PROFESSIONAL:

- Graduat universitari en psicologia.
- Acreditar formació en el model de Teràpia Breu en el moment del contracte. En cas de no poder acreditar-la haurà de fer-ho al llarg del primer any de contracte.
- Experiència en atenció psicològica amb adolescents i joves (1 mínim d'un any de treball professional en aquest àmbit, acreditat per certificat de l'empresa o empreses contractants).
- Acreditar formació en conducció de grups i tècniques de treball grupal (1 any mínim d'experiència en aquests àmbits, acreditada mitjançant certificat de l'empresa o empreses contractants).
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari.
- Català i Castellà parlat i escrit (nivell C o B2 internacional)
- Experiència en actualització i gestió de xarxes socials.

Tot i que la selecció dels professionals correspon a l'empresa contractista caldrà tenir en compte la següent recomanació en la selecció de nous professionals:

Les edats de les persones que exerceixen tant l'atenció socioeducativa com la psicològica en l'Equip d'atenció a joves puguin no sobrepassar els 35 anys, en el moment d'iniciar el contracte, ja que per les funcions assignades a aquestes figures es considera que han poder connectar des de l'experiència professional i personal amb les necessitats del/les adolescents, per garantir l'adequació dels serveis ofertats a les seves necessitats i demandes.

8.1.3 Professionals de l'Equip d'Atenció a Famílies

a.- Professionals atenció socioeducativa

S'estima que, per a la correcta prestació del servei caldrà un mínim **70 hores setmanals** d'atenció socioeducativa.

L'horari dels professionals d'atenció socioeducativa s'organitzarà de la següent manera:



- Horari setmanal obligatori:
 - De dilluns a divendres de 12 a 14 h
 - De dilluns a divendres de 16 a 19 h
 - Un mínim de 3 caps de setmana anuals, per donar resposta a les necessitats detectades o aquelles demandes del territori.
- La resta d'hores fins a completar la jornada laboral serà flexible de 10 a 20 h de dilluns a divendres.

L'empresa contractista haurà d'organitzar l'horari dels i les professionals d'atenció socioeducativa assegurant que es compleixi l'horari indicat.

Aquesta indicació es podrà ajustar de manera puntual o definitiva, degudament argumentada per necessitats pròpies del servei.

FUNCIONS:

1. Atenció i Acol·lida

- Realitzar entrevistes d'acollida i assessorament individual a famílies: preparació de sessions (enfocament, objectius, estratègies, materials, tècniques) i seguiment (mailing, trucades).
- Derivar i fer l'acompanyament, si s'escau, a les famílies a altres serveis/entitats.

2. Planificació i Execució d'Activitats

- Participar de manera activa en la creació del catàleg d'activitats de formació del Centre per a Famílies amb Adolescents.
- Planificar, programar, preparar, executar i avaluar les formacions i activitats grupals del catàleg així com aquelles activitats formatives per a professionals i famílies que corresponguin.
- Planificar, organitzar i executar la jornada matinal per a famílies en cap de setmana.

3. Coordinació i Col·laboració

- Coordinar-se i treballar de forma conjunta amb el servei de psicologia de l'Equip d'Atenció a Famílies, tant pel que fa a l'atenció individual com a la grupal conjunta.
- Reunions de coordinació amb el/la tècnic/a referent del contracte, amb professionals i/o serveis externs i amb l'equip de professionals del Servei Integral, al complet o en subequips.

4. Difusió i Comunicació

- Fer difusió del catàleg d'activitats, actualització de notícies al blog del servei, suport a la creació de contingut de materials de difusió, dinamització de xarxes socials i grups de whatsapp, mailing a professionals i serveis, trobades informatives amb professionals externs.



5. Gestió Documental i Administrativa

- Documentar: recollir els indicadors mensuals i realitzar els informes trimestrals; recollir i organitzar les dades de les persones (famílies) ateses (obertura, actualització i tancament d'expedients), entre d'altra gestió documental que sigui necessària per al seguiment i avaluació del seguiment individual.
- Elaboració de documentació relativa al servei, memòries trimestrals, protocols, entre d'altres que es sol·liciten en el present plec o puguin ser sol·licitats per part del/la tècnic/a referent del contracte.
- Actualitzar el banc recursos d'entitats i serveis de la ciutat relacionats amb el servei objecte.

PERFIL PROFESSIONAL:

- Graduat universitari en educació social.
- Acreditar formació en el model de Teràpia Breu en el moment del contracte. En cas de no poder acreditar-la haurà de fer-ho al llarg del primer any de contracte.
- Experiència de treball educatiu amb adolescents (1 mínim d'un any de treball professional en aquest àmbit, acreditat per certificat de l'empresa o empreses contractants).
- Experiència en intervenció educativa amb famílies o figures que exerceixen el rol parental amb adolescents (1 mínim d'un any de treball professional en aquest àmbit, acreditat per certificat de l'empresa o empreses contractants).
- Experiència en conducció de grups i tècniques de treball grupal (1 any mínim d'experiència en aquests àmbits, acreditada mitjançant certificat de l'empresa o empreses contractants).
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari.
- Català i Castellà parlat i escrit (nivell C o B2 internacional).

b.- Professionals d'atenció psicològica

S'estima que, per a la correcta prestació del servei caldrà un mínim de **58,5 h setmanals** de servei de psicologia.

L'horari dels professionals d'atenció psicològica s'organitzarà de la següent manera:

- Horari setmanal obligatori:
 - De dilluns a divendres de 12 a 14 h



- De dilluns a divendres de 16 a 20 h.
 - Un mínim de 3 caps de setmana anuals, per donar resposta a necessitats detectades o demandes que arriben des del territori.
- La resta d'hores fins a completar la jornada laboral seran flexibles de 10 a 20 h de dilluns a divendres.

L'empresa contractista haurà d'organitzar l'horari dels i les professionals d'atenció psicològica assegurant que es compleixi l'horari indicat.

Aquesta indicació es podrà ajustar de manera puntual o definitiva, degudament argumentada per necessitats pròpies del servei.

FUNCIONS:

1. Atenció i Acollida

- Realitzar entrevistes d'assessorament individual a famílies: preparació de les sessions (enfocament, objectius, estratègies, materials, tècniques) i seguiment (mailing, trucades).
- Derivar i/o acompanyar a les famílies a altres serveis.
- Conèixer els recursos, serveis i professionals especialitzats de la ciutat de Barcelona així com els mecanismes per a la derivació per tal de donar resposta a consultes o dificultats específiques i/o complexes que requereixen un treball especialitzat.

2. Planificació i Execució d'Activitats

- Planificar, programar, executar i avaluar activitats grupals (espais compartim) amb objectius i metodologia propis de la seva disciplina, conjuntament amb el/la professional de d'atenció socioeducativa
- Planificar, programar, preparar, executar i avaluar les formacions i activitats grupals del catàleg així com els espais compartim i els espais pròpolis que corresponguin a l'Equip d'Atenció a Famílies.
- Organitzar el calendari de sessions. Suport a la gestió de l'agenda d'assessoraments.
- Planificar, organitzar i executar la jornada matinal per a famílies en cap de setmana.

3. Coordinació i Col·laboració

- Coordinar-se i treballar de forma conjunta amb el professional d'atenció socioeducativa tant pel que fa a l'atenció individual com a la grupal conjunta.
- Participar en reunions de coordinació: del propi equipament, amb el/la tècnic/a referent del contracte, amb professionals i serveis externs, amb l'equip de professionals del servei complet o en subequips.

-



4. Difusió i Comunicació

- Fer difusió del catàleg d'activitats, actualització de notícies al blog del servei, suport a la creació de contingut de materials de difusió, dinamització de xarxes socials i grups de whatsapp, mailing a professionals i serveis, trobades informatives amb professionals externs.
- Participar en les trobades informatives i/o activitats de difusió del Centre per a famílies tant per a famílies com per a professionals.

5. Gestió Documental i Administrativa

- Elaboració de documentació relativa al servei, recollir indicadors mensuals, realització dels informes trimestrals; recollida de dades i organització base de dades dels adolescents atesos (obertura, actualització i tancament d'expedients), entre d'altra gestió documental que sigui necessària per el seguiment i avaluació del seguiment individual.
- Actualitzar el banc recursos d'entitats i serveis de la ciutat relacionats amb el servei objecte del contracte.

PERFIL PROFESSIONAL:

- Graduat universitari en psicologia.
- Acreditar formació en el model de Teràpia Breu en el moment del contracte. En cas de no poder acreditar-la haurà de fer-ho al llarg del primer any de contracte.
- Experiència de treball psicològic amb adolescents (1 mínim d'un any de treball professional en aquest àmbit, acreditat per certificat de l'empresa o empreses contractants).
- Experiència en intervenció educativa amb famílies o figures que exerceixen el rol parental amb adolescents (1 mínim d'un any de treball professional en aquest àmbit, acreditat per certificat de l'empresa o empreses contractants).
- Experiència en conducció de grups i tècniques de treball grupal (1 any mínim d'experiència en aquests àmbits, acreditada mitjançant certificat de l'empresa o empreses contractants).
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari.
- Català i Castellà parlat i escrit (nivell C o B2 internacional).

8.1.4 Altres professionals

Igualment, caldrà proveir dels especialistes i talleristes necessaris pel desenvolupament de la programació que el servei vagi desenvolupant.



8.2 SUPERVISIÓ EXTERNA

Els/les professionals del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i adolescents tindran un espai de supervisió. El professional que porti a terme aquest espai ha de ser extern al servei i podrà ser subcontractat.

Les funcions d'aquest espai són:

- Revisió i anàlisi de la intervenció de l'equip per compartir una mateixa metodologia
- Reflexió i supervisió de casos.
- Orientació, assessorament i avaluació de la intervenció professional tant pel que fa al funcionament de l'equip de treball així com la situacions que es derivin dels assessoraments individuals i familiars.
- Reflexió per a la millora de la tasca professional com a conjunt, activant recursos personals i d'interacció que ajudin a superar barreres i obstacles del rol professional.

El professional que fa la supervisió a l'equip tècnic del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies haurà de presentar un informe de cada supervisió a la direcció del servei, el qual pugui ser d'utilitat per al treball intern de l'equip.

S'estableixen un total de **12 hores anuals** de supervisió.

Serà competència de l'empresa contractista assegurar que la persona que assumeix les funcions de supervisió compleixi amb el perfil professional i les competències adequades per a realitzar-ho. El/la tècnic/a referent del contracte haurà de validar la proposta.

L'empresa contractista serà l'encarregada de la selecció dels professionals de supervisió i el cost d'aquest anirà a càrrec del pressupost del contracte.

8.3 PLA DE FORMACIÓ DELS PROFESSIONALS

8.3.1. Formació en Teràpia Breu

L'empresa contractista ha de garantir que totes les persones que executin aquest servei (excepte personal administratiu), tinguin **formació en Teràpia Breu**, de com a mínim 42h.

En cas que alguna d'aquestes professionals no ho puguin acreditar en el moment de la seva incorporació a l'equip del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatius a joves i famílies, la formació correrà a càrrec de l'empresa contractista, i s'haurà d'acreditar al llarg dels 6 primers mesos des de la seva incorporació a l'equip.

8.3.2. Reciclatge formatiu

Correspon a l'empresa contractista les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat.

L'empresa contractista està obligada a facilitar als seus treballadors/es la formació complementària necessària per a desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les necessitats dels adolescents i les famílies a qui va destinat el Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies.



Per aquest motiu, l'empresa contractista haurà de garantir que totes les professionals, durant l'execució del contracte, rebin una formació de reciclatge mínima de 30h anuals, en aspectes com:

- Educació emocional
- Atenció a la diversitat
- Interculturalitat
- Feminisme, LGTBI i noves masculinitats
- Soledat no desitjada *
- Circuit protecció infància en risc i detecció d'indicadors de risc
- Violència de gènere i circuit de protecció.
- Conducció de grups i/o tècniques de treball grupal.
- Lideratge i direcció d'equips (exclusiu pel personal directiu i coordinador)
- Eines i programes informàtics (exclusiu pel personal administratiu)
- Eines bàsiques de disseny gràfic (exclusiu pel personal administratiu)

En aquest sentit, l'empresa contractista, comunicarà anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continuada dels professionals, i acreditaran el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.

Serà responsabilitat de l'empresa contractista que tots els professionals que formen part del servei coneguin les tècniques adients per a complir les funcions del servei i evitar males praxis.

* Respecte de la formació en "Soledat no desitjada", les accions de formació s'hauran de desenvolupar utilitzant els materials elaborats per l'Ajuntament de Barcelona en el marc de l'*Estratègia municipal contra la soledat 2020-2030*, que es poden descarregar en el següent enllaç: <https://inscripcions-ajuntament.barcelona.cat/index.php/557187?lang=ca>.

Un dels materials elaborats per abordar i treballar la soledat no desitjada entre el col·lectiu adolescent i joves és la *Guia per a la prevenció, detecció i acompanyament d'adolescents i joves en situacions de soledat*.

Aquesta s'haurà de donar a conèixer i treballar dins el marc de l'esmentada formació per a que sigui emprada com a material de consulta i orientació pels i les professionals del servei, en l'atenció directa amb els i les joves. La guia es pot descarregar en el següent enllaç: https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxius-documents/guia_soledat_joves_2021.pdf

L'empresa contractista també haurà de garantir que es disposi i estigui a l'abast de tot l'equip de professionals de material bibliogràfic tècnic de consulta, revistes i webs en relació als temes exposats en aquest apartat.

8.4 ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS

L'empresa contractista garantirà la màxima estabilitat en la prestació del servei, així com la continuïtat d'aquest, minimitzant els efectes que els canvis, substitucions i dies de vacances als



que tinguin dret el personal de l'empresa contractista, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.

L'empresa contractista haurà de:

- Comunicant els canvis, les baixes i les suplències de les professionals adscrites als contractes de manera immediata.
- Cobrint els serveis que no s'hagin pogut realitzar per absències no programades de les professionals com a màxim en un termini de 48 hores en dies hàbils.
- Assegurant que les persones suplents tinguin igualment les titulacions i capacitats adequades per a prestar correctament el servei.

CLÀUSULA 9. ASPECTES DE METODOLOGIA I ORGANITZATIUS DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT PSICOEMOCIONAL I EDUCATIUS A JOVES I FAMÍLIES.

L'empresa contractista haurà de garantir els següents principis/criteris :

9.1. EN RELACIÓ A L'EXECUCIÓ DELS SERVEIS

L'empresa contractista haurà de garantir el disseny i implementació d' un model integral del Servei d'Acompanyament Psicoemocional Educatiu a joves i famílies que asseguri la globalitat del servei i que possibiliti el treball conjunt entre els professionals.

- reunions de coordinació i equip
- formacions i espais de reflexió conjunts
- el traspàs entre els dos dispositius d'adolescents i/o famílies que puguin participar tant de l'atenció individual com de l'activitat grupal.
- espais per a la programació, execució i avaluació d'activitats conjuntes destinades a adolescents i famílies.
- suport entre professionals de l'Equip d'Atenció a Joves i els de l'Equip d'Atenció a Famílies en les funcions que aquests desenvolupen quan sigui necessari.

L'empresa contractista elaborarà un pla d'acollida per a nous professionals on s'inclourà:

- Documents marcs del Departament de Joventut.
- El model de treball del servei i la mirada cap a l'adolescència i llurs famílies.
- Les funcions de cada un dels perfils professionals i el model teòric en el qual s'emmarca la seva actuació.
- Els diferents protocols que es fan servir per abordar les situacions que es poden trobar els professionals en la seva pràctica.
- Protocols per elaborar materials de comunicació.
- Eines de recollida d'indicadors
- El Catàleg d'activitats tant de l'Equip d'Atenció a Famílies com de l'Equip d'Atenció a Joves.



- Calendari general de programació on quedin recollides les següents dates:
 - programació de les activitats de gran format,
 - entrega de la programacions trimestrals
 - programació de les dates per fer feina interna del servei
 - entrega de les memòries trimestrals de cada Equip d'Atenció a Joves situats a territori i de l'Equip d'Atenció a Famílies, la memòria trimestral de ciutat i la memòria anual del servei.
 - inici d'activitat grupal trimestral.

L'empresa contractista també haurà de:

- Mantenir la coherència de prestació dels serveis, funcions i activitats del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies en relació a les línies, objectius i orientacions donades pel/la tècnic/a referent del contracte.
- Establir el calendari anual d'obertura i organització per preveure la prestació del servei i informar d'aquest a l'Ajuntament. El calendari definitiu haurà de ser validat per l'Ajuntament.
- Establirà els mecanismes adients i organitzarà l'horari dels i les professionals promovent i facilitant la participació d'aquests en les reunions i xarxes de serveis/professionals (Taules de joventut, de salut, comunitàries...) relacionades amb els i les adolescents així com amb el treball del benestar emocional dels joves.

Finalment, l'empresa contractista haurà d'informar al/la tècnic/a referent del contracte de qualsevol incidència significativa que afecti al funcionament del servei: substitució professionals, llistes d'espera, aspectes en relació a l'atenció individual i/o grupal, disfuncions temporals, entre d'altres i vetllar per l'estabilitat laboral necessària dels i les professionals del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies per a complir correctament amb les seves funcions.

9.2 EN RELACIÓ A L'ELABORACIÓ DE DOCUMENTACIÓ

La gestió del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu a joves i famílies comporta l'elaboració i actualització, per part de l'empresa contractista, de la següent documentació:

- Banc de recursos i serveis especialitzats d'atenció a adolescents i/o família.
- Programació trimestral d'activitats.
- Fitxes de programació i seguiment d'activitats.
- Enquestes de valoració d'atenció grupal i individual.
- Registre de les reunions d'equip, coordinació i supervisió.
- Valoració final.
- Arxiu amb tota la documentació.
 - Full d'inscripció.
 - Full de compromís atenció individual.
 - Registre sessions atenció individual.
 - Informes de derivació.



- Enquestes de valoració atenció individual.
 - Enquestes de valoració activitat grupal.
 - Registre de les reunions d'equip i coordinació.
-
- Indicadors mensuals indicats a la *Clàusula 11 Indicadors de seguiment i avaluació del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educativa a joves i famílies*.
 - Informes trimestrals i memòria segons el que indica la *Clàusula 11 Indicadors de seguiment i avaluació del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educativa a joves i famílies*.
 - Qualsevol altra documentació que es sol·liciti per al correcte funcionament i seguiment dels serveis.

La titularitat de la documentació derivada de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a destinataris individuals o col·lectius, públics o privats i que l'empresa contractista elabori en alguna de les fases del desenvolupament del Projecte derivat de la seva gestió a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'Ajuntament.

S'entén que el mateix plantejament respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà (audiovisual, digital o de qualsevol altre tipus). La titularitat correspondrà únicament a l'empresa contractista quan aquest s'adreci a l'Ajuntament per fer-li arribar els preceptius informes interns del desenvolupament del Projecte.

A tota la documentació hi constarà obligatòriament aquesta titularitat municipal, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi Ajuntament estipulin.

L'empresa contractista haurà de comunicar i acordar amb l'Ajuntament les iniciatives que afectin a la difusió d'informació sobre el servei.

9.3 EN RELACIÓ A LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

L'empresa contractista haurà garantir i vetllar pel compliment dels drets i deures de les persones usuàries, especificats a la pàgina 87 de la [Carta de serveis de l'Àrea de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida](#).

CLÀUSULA 10. INDICADORS DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT PSICOEMOCIONAL I EDUCATIU A JOVES I FAMÍLIES

L' empresa contractista ha d'informar al/la tècnic/a referents del contracte de qualsevol incidència significativa que afecti al seguiment del servei: perfils dels/les usuaris/es del servei, canals d'entrada, relació amb altres serveis, tipus de propostes formatives, valoració del servei per part dels usuaris/es i dels professionals, temps d'espera dels assessoraments individuals, canvis de professionals...



El seguiment del funcionament s'establirà periòdicament entre la direcció del servei i el/la tècnica responsable del contracte. Es realitzarà mínim una reunió mensual amb el/la tècnic/a referent del contracte i la direcció del servei.

Els informes i memòries s'hauran de lliurar preferentment en suport informàtic, en arxius de tractament de text o en format obert (modificable).

Els indicadors mensuals, informes trimestrals i memòria anual del servei, han de servir per a realitzar un anàlisi que aportí informació, per a la millora constant del servei, així com, per tenir informació sobre l'eficàcia i eficiència del servei en les diferents línies de treball. De la mateixa forma, aquest anàlisi ha de donar informació sobre els impactes i beneficis directes que l'atenció individual i grupal té sobre els i les adolescents i les famílies que s'atenen.

Per aquest motiu, l'empresa contractista haurà de planificar l'avaluació i anar introduint els mecanismes necessaris per a poder tenir dades directes en relació al impacte en els adolescents i famílies que ha atès.

10.1 SISTEMA DE RECOLLIDA D'INDICADORS (SIAS)

L'empresa contractista durà a terme el registre i seguiment de les atencions individuals (tant amb adolescent i joves com amb famílies, en la modalitat d'atenció sense cita prèvia, atenció socioeducativa i atenció psicològica) a través de l'aplicació informàtica SIAS de l'Ajuntament de Barcelona.

Així mateix la gestió de l'agenda dels professionals del servei es farà mitjançant la mateixa aplicació informàtica.

L'Ajuntament facilitarà a l'empresa contractista l'accés a la eina informàtica mencionada (SIAS) per a que puguin donar compliment a l'indicat en els anteriors paràgraf.

10.2 INDICADORS QUANTITATIUS I QUALITATIUS

10.2.1 Indicadors Quantitatius Mensuals

S'hauran d'enviar mensualment al/la tècnic/a referent del contracte i no més tard del dia 5 del mes següent. A principi de contracte s'establirà el format per recollir-lo i lliurar-lo.

ATENCIÓ A ADOLESCENTS I JOVES:

1. ATENCIÓ INDIVIDUAL

- Número d'atencions sense cita prèvia realitzades.
- Número d'atencions individuals socioeducatives concertades.
- Número d'atencions individuals socioeducatives realitzades.
- Número d'atencions individuals psicològiques concertades.
- Número d'atencions individuals psicològiques realitzades.



2. ATENCIÓ GRUPAL SOCIOEDUCATIVA

- Número de sessions grupals realitzades.
- Número d'usos de cada sessió grupal realitzada.
- Número de joves diferents participants a cada acció grupal.
- Gènere dels joves participants.

ATENCIÓ A FAMÍLIES AMB FILLS I FILLES ADOLESCENTS.

1. ATENCIÓ INDIVIDUAL

- Número d'atencions individuals socioeducatives concertades
- Número d'atencions individuals socioeducatives realitzades
- Número d'atencions individuals psicològiques concertades
- Número d'atencions individuals psicològiques realitzades.

2. ATENCIÓ GRUPAL SOCIOEDUCATIVA

- Número de sessions grupals realitzades.
- Número d'usos de cada sessió grupal realitzada.
- Número de persones diferents participants a cada acció grupal.
- Gènere de les persones participants.

10.2.2 Indicadors Quantitatius i Qualitatius Trimestrals (per districte i de ciutat)

Els indicadors **quantitatius trimestrals per districtes** s'hauran d'enviar trimestralment al/la tècnic/a referent del contracte i no més tard del dia 15 del mes següent a la finalització del trimestre.

Els indicadors **quantitatius trimestrals a nivell de ciutat** s'hauran d'enviar trimestralment al/la tècnic/a referent del contracte i no més tard del dia 30 del mes següent a la finalització del trimestre.

Aquests indicadors es presentaran incorporats dins de **la memòria trimestral**, tant de districte com de ciutat. L'estructura de la memòria la determinarà el/la tècnic/a referent del contracte i haurà de tenir en compte els següents aspectes:

Respecte dels indicadors qualitatius (tant de districte com de ciutat):

- es recolliran en un document en format d'infografia i s'entregaran al Departament conjuntament amb els indicadors quantitatius trimestrals (per districte i de ciutat) i anual i en les mateixes dates.
- hauran de relatar el funcionament de les diferents tipologies d'atenció, posant de relleu aquelles dades més destacades i les valoracions dels adolescents i joves, de les famílies i dels i les professionals.
- També tindrà un apartat on es farà revisió i avaluació dels objectius plantejats per trimestre i s'elaboraran propostes de millora de cara al següent.

El llistat d'indicadors que s'han de recollir són:



ATENCIÓ A ADOLESCENTS I JOVES:

1. ATENCIÓ INDIVIDUAL

- Usos totals atenció sense cita prèvia.
- Usos totals atenció individual socioeducativa.
- Usos totals atenció psicològica.
- Número de joves atesos sense cita prèvia.
- Número de joves atenció individual socioeducativa.
- Número de joves atenció psicològica.
- Gènere dels joves atesos distribuït per numèrica i percentualment.
- Número d'atencions ofertes, socioeducatives i psicològiques.
- Número d'atencions programades, socioeducatives i psicològiques.
- Número d'atencions realitzades, socioeducatives i psicològiques.
- Número d'atencions cancel·lades, socioeducatives i psicològiques.
- Número de finalitzacions d'atencions i motiu, socioeducatives i psicològiques.

2. ATENCIÓ GRUPAL SOCIOEDUCATIVA

- Número de sessions i hores dedicades.
- Usos totals i diferenciats per activitat.
- Número de joves diferents participants i diferenciat per activitat.
- Mitjana d'edat dels joves participants.
- Gènere dels joves participants.

3. COORDINACIONS

- Número d'hores totals dedicades a la coordinació.
- Número d'hores totals dedicades a la coordinació interna.
- Número d'hores totals dedicades a la coordinació externa i diferenciada per perfil professional.
- Hores de coordinació externes desglossades per agents (entitat, servei, equipament, professional,...).

4. DIFUSIÓ

- Número d'hores totals dedicades a la difusió.
- Número d'hores dedicades a la difusió diferenciada per professional.
- Número d'hores desglossades per agent (entitat, servei, equipament, professional,...).

ATENCIÓ A FAMÍLIES AMB FILLS I FILLES ADOLESCENTS.

1. ATENCIÓ INDIVIDUAL

- Usos totals atencions individuals, socioeducatives i psicològiques.
- Número totals de primeres atencions socioeducatives ofertes.
- Número totals de primeres atencions socioeducatives programades.
- Número totals de primeres atencions socioeducatives realitzades.
- Número total de primeres atencions socioeducatives no realitzades.



- Número total d'atencions ofertes, socioeducatives i psicològiques.
- Número total d'atencions concertades, socioeducatives i psicològiques.
- Número total atencions realitzades, socioeducatives i psicològiques.
- Número total d'atencions no presentades, socioeducatives i psicològiques.
- Número de famílies noves.
- Número de famílies repetidores.
- Número d'atencions finalitzades, socioeducatives i psicològiques.

2. ATENCIÓ GRUPAL SOCIOEDUCATIVA

- Número de sessions programades i hores de sessió.
- Número de sessions fetes i hores de sessió.
- Usos totals i diferenciats per activitat.
- Número total de participants i diferenciats per activitat.
- Perfil dels participants (edat i gènere).

3. COORDINACIÓ

- Número d'hores totals dedicades a la coordinació.
- Número d'hores totals dedicades a la coordinació interna.
- Número d'hores totals dedicades a la coordinació externa diferenciades per perfil professional.
- Número d'hores de coordinació externa desglossades per agent (entitat, servei, equipament, professional,...).

4. DIFUSIÓ

- Número d'hores totals dedicades a la difusió.
- Número d'hores dedicades a la difusió diferenciades per perfil professional.
- Número d'hores dedicades a la difusió desglossades per agent (entitat, servei, equipament, professional,...).

ACCIONS FORMATIVES

1. PER A FAMÍLIES

- Durada, número de sessions i hores.
- Número total de participants.

2. PER A PROFESSIONALS

- Durada, número de sessions i hores.
- Número total de participants.

10.2.3 Indicadors Quantitatius i Qualitatius Anuals

S'hauran d'enviar anualment, recollits en la **memòria anual del servei** al/la tècnic/a referent del contracte i no més tard del mes de març de l'any següent. A la finalització del contracte serà lliurada juntament amb l'última factura.

L'estructura de la memòria i el seu contingut el determinarà el/la tècnic/a referent del contracte i haurà de tenir en compte els següents aspectes:



Els indicadors quantitatius anuals seran els mateixos que els recollits mensual i trimestralment, però amb còmput global anual, amb un anàlisi de districte i de ciutat.

Respecte dels indicadors qualitatius anuals:

- es recolliran conjuntament amb els indicadors quantitatius anuals i en les mateixes dates.
- hauran de relatar el funcionament de les diferents tipologies d'atenció, posant de relleu aquelles dades més destacades i les valoracions dels adolescents i joves, de les famílies i dels i les professionals.
- També tindrà un apartat on es farà revisió i avaluació dels objectius plantejats per trimestre i s'elaboraran propostes de millora de cara al següent.

CLÀUSULA 11. MECANISMES DE SEGUIMENT I CONTROL.

- S'establirà una reunió mensual entre la direcció del servei i el/la tècnic/a referent del contracte. L'objectiu serà fer el seguiment tècnic del desenvolupament del servei. Aquesta reunió tindrà una periodicitat mínima mensual.
- S'establiran, a més a més, les reunions necessàries entre el Departament de Joventut i l'empresa contractista per al seguiment de l'execució del contracte que com a mínim es faran, 2 reunions anuals.
- En qualsevol moment durant la vigència del contracte, el /la tècnic/c referent del contracte podrà convocar una reunió en el lloc de prestació del servei per tal de comprovar-ne el correcte desenvolupament.
- L'empresa contractista elaborarà i presentarà la documentació de seguiment del contracte en la forma i manera i en els terminis que fixi el/la tècnic/a referent del contracte.

Com a mínim haurà de presentar la documentació descrita en aquest plec (catàlegs d'activitats/tallers, programacions trimestrals, indicadors mensuals, informes trimestrals, memòria anual, qüestionaris de valoració, informe jornada matinal...).

- L'empresa contractista elaborarà i presentarà la taula de moviments del personal adscrit al servei (un cop a l'any i cada cop que es produeixi un canvi).
- L'empresa contractista haurà de presentar la facturació mensual.
- L'empresa contractista haurà de traslladar a el/la tècnic/a referent del contracte un document de seguiment de despeses trimestral per a la realització del seguiment de l'estat d'execució del pressupost.



- L'empresa contractista haurà de facilitar l'auditoria limitada corresponent a la gestió del servei juntament amb els comptes anuals per a presentar els quals s'utilitzarà el mateix model presentat per la valoració del servei i per la presentació de l'oferta econòmica desglossada feta per l'entitat o empresa contractista. Aquests documents hauran de ser lliurats al/la tècnic/a referent municipal del contracte dins el primer semestre de l'any següent a l'exercici auditat.

CLÀUSULA 12. BENS I ESPAIS

L'Ajuntament posa a disposició de la contractista el material relacionat a ***l'annex 2 Inventari***. L'empresa contractista té l'obligació de mantenir o reemplaçar, si s'escau, dit material. Així com, tot el material necessari per a la prestació de l'activitat del servei que s'incorpori durant l'execució del contracte.

També correspondrà a l'adjudicatari dotar de telèfon mòbil amb veu i dades (les suficients i necessàries per a que les professionals puguin realitzar la seva tasca) i fer-ne el manteniment, a cada un dels professionals del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu.

Actualment, hi ha 17 línies de telèfon mòbil amb veu i dades que haurà de mantenir l'adjudicatari. Així mateix, haurà de proveir de 6 noves línies de telèfon mòbil amb veu i dades, (les suficients i necessàries per a que les professionals puguin realitzar la seva tasca), als professionals que s'incorporaran a inici de contracte.

Tot el material, una vegada finalitzi el contracte, quedarà en propietat de l'Ajuntament de Barcelona.

Igualment, tot aquell material que es trobi inclòs en la valoració de les propostes de l'empresa contractista, quedarà en propietat de l'Ajuntament de Barcelona, una vegada finalitzi el contracte que regula el present plec.

CLÀUSULA 13. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'Ajuntament establirà que es faci el traspàs del servei a la nova empresa contractista durant els 15 dies previs a l'inici de la nova prestació.

Durant el període transitori de traspàs, el contractista sortint, garantirà la cobertura del servei amb total qualitat pels usuaris/àries, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

El contractista sortint restarà obligat a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb el nou contractista en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat de servei sense perjudici en l'atenció de les persones usuàries.

El/la tècnic/a del Departament
de Joventut

Visti i plau,
Cap del Departament de Joventut



ANNEX 1 PUNTS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI DE L'EQUIP D'ATENCIÓ A JOVES.

Aquest llistat recull els **21 punts d'atenció** on prestarà atenció l'equip d'atenció a joves:

1.- Districte de Ciutat Vella

- CIAJ (Centre d'Informació i Assessorament Juvenil)
- Espai Jove Palau Alòs

2.- Districte de l'Eixample

- Casal de Barri Transformadors

3.- Districte de Sants-Montjuïc

- Espai Jove la Bàscula
- Espai Química Joves
- Centre Cívic el Sortidor

4.- Districte de les Corts

- Espai Jove Ca la Panarra

5.- Districte de Sarrià-Sant Gervasi

- Espai Jove Casa Sagnier

6.- Districte de Gràcia

- Espai Jove la Fontana
- Biblioteca Jaume Fuster
- Centre Cívic la Sedeta

7.- Districte d'Horta-Guinardó

- Espai Jove Boca Nord
- Centre Cívic Casa Grogà

8.- Districte de Nou Barris

- Espai Jove les Basses
- Biblioteca Zona Nord – Maria Sánchez
- Biblioteca de Nou Barris

9.- Districte de Sant Andreu

- Espai Jove Garcilaso
- Centre Cívic Trinitat Vella

10.- Districte de Sant Martí

- Centre Cívic Can Felipa
- Casal de Barri Llacuna
- Casal de Barri Verneda



ANNEX 2 INVENTARI

1.- SERVEI PER A ADOLESCENTS I FAMÍLIES

BIBLIOTECA I ALTRES RECURSOS COMPARTITS:

- 221 llibres sobre adolescència
- 3 jocs mapes emocionals
- extensions joc *DIXIT*
- 2 kits de sexualitat
- 1 kit per confeccionar compreses de tela
- jocs de cartes *Necessitats i Sentiments*
- 1 joc *D-Rol*
- 1 joc *Quorum life*
- 1 *Sikone*
- 2 set de constel·lacions *Playmòbil*
- 1 joc de cartes *La Motivación en juego*
- 1 joc de cartes *Emotio (Emocionate jugando)*
- 2 jocs de cartes *Emotionen (Imatges)*

2.- CENTRE PER A FAMÍLIES AMB FILLS ADOLESCENTS

TAULES

- 1 taula recepció (180x100x74cm)
- taules sala 1 i 4 (120x120x74cm)
- 2 taules sala 2 i 3 (160x90x74cm)
- taules sala treball (160x160x74)
- 1 taula despatx direcció (140x80x74cm)
- 1 taula despatx direcció (100cm diàmetre)
- 1 taula cuina (120x90x74cm)
- 8 taules plegables sala grups (20x80x74cm)
- 2 taules auxiliars sala d'espera (45x45x52cm)
- 1 taula/mostrador flyers sala d'espera
- 1 llibreria (60x180 cm)

CADIRES

- 19 butaques monobloc (sales entrevistes)
- 9 cadires giratòries (recepció, despatx i sala de treball)
- 19 cadires amb potes de fusta (sales d'espera, despatx i cuina)
- 36 cadires apilables amb potes d'acer (sala de grups) + 36 coixins
- 1 cadira plegable (sala de neteja)

ARMARIS



- 6 armaris sala de treball (80x45x200cm)
- 9 armaris auxiliars (80x45x74cm)
- estanteries metàl·liques arxiu (397x30x220cm)
- 1 armari de 6 portes (90x50x180cm)

COMPLEMENTS

- 5 papereres quadrades d'acer inoxidable
- 10 papereres rodones perforades
- 4 papereres de wc
- 4 paraigüers quadrats
- 9 penjadors
- 1 canviador per a nadons wc usuaris
- 1 projector
- 1 pantalla de projecció
- 1 microones
- 1 nevera
- pissarres blanques magnètiques murals
- 1 pissarra blanca magnètica amb rodes
- 1 expositor de peu per a cartells
- 15 expositors de flyers de sobretaula
- 1 armari de claus
- 5 rellotges de paret
- 2 làmpades de tauleta
- 1 escala de 4 graons
- 1 carretó per transportar les taules plegables
- 1 armari farmaciola
- 1 maleta
- 1 Roll-up Centre per a Famílies

MATERIAL ACTIVITATS

- 1 equip de so portàtil (2 altaveus de 250w, micròfon i cable)
- 1 altaveu 25w
- micròfons sense fil
- 2 seus de micròfon
- 16 màrques per activitats
- 20 Coixins per activitats
- Màquina per fer xapes i imams + troqueladora
- 35 coixins de cadires

MATERIAL D'OFICINA

- 9 ordinadors portàtils



- 7 pantalles d'ordinador
- 1 telèfon centraleta
- 11 telèfons de taula
- 6 telèfons mòbils (administrativa, direcció SAIF, educadora Centre per a Famílies)
- 1 fotocopiadora (**HP Color LaserJet Managed MFP E786**)
- 1 plastificadora A3
- 1 cisalla
- 4 grapadores
- 3 porta-celos
- 1 taladradora

3.- AQUÍ T'ESCOLTEM

ORDINADORS I MÒBILS

- 10 Telèfon mòbil - professionals educació social
- 5 telèfons mòbils -professionals psicologia
- 10 Ordinador portàtils - professionals educació social
- 5 Ordinador portàtils -professionals psicologia
- 1 ordinador portàtil – coordinació Punts Aquí t'escoltem
- 1 telèfon mòbil – coordinació Punts Aquí t'escoltem
-

MATERIALS PER REALITZACIÓ ACTIVITATS

ATE Ciutat Vella

- 1 taula i dues butaques psicòloga
- 7 jocs: Mapa emocional, Necessitats i Sentiments, el juego del carácter, ColtExpress, Jenga de colors, Pseudónima escribiendo en femenino i Timeline
- 1 plastificadora A3
- 1 altaveu amb rodes + cables+ micro
- 1 roll-up ATE Ciutat Vella

ATE Eixample

- 1 càmera InstaMin
- càmeres Cànon
- 7 coixins
- Estoretes
- 1 caixa de disfresses
- 1 roll-up ATE Eixample



ATE Sants-Montjuïc

- 5 jocs: Necessitats i Sentiments, Mapa emocional, 2 extensions Ikonikus i 1 Dixit
- 1 càmera Instax Wide 300
- 1 roll-up ATE Sants-Montjuïc

ATE Les Corts

- 3 jocs: Dixit, Mapes Emocionals i Necessitats i sentiments
- 1 càmera Instax Wide 300
- 1 roll-up ATE les Corts

ATE Sarrià-Sant Gervasi

- jocs: Mi familia ha cambiado i cartes Necessitats i Sentiments
- 1 altaveu portàtil
- 8 guants de boxa
- plaques de tatami
- 6 cordes de saltar
- 10 vendes de boxa
- 8 canyelleres
- 1 roll-up ATE Sarrià

ATE Gràcia

- 7 Jocs: Ikonikus, Sexgame, Cicle menstrual, Jenga, Story Cubs, Mapa emocional , cartes Necessitats i Sentiments i material scape room
- 1 plegadora scrapbooking
- 1 plastificadora A3
- 1 puzzle tatami (compartir amb EJ La Fontana)
- 1 microones
- batedores
- 1 espremedor
- plats, coberts i gots
- 1 bàscula
- 1 càmera Fujifilm Instax
- Material revelat fotogràfic: cubetes, pinces, mesurador i llum vermella
- 1 altaveu inalàmbric bluetooth
- 1 roll-up ATE Gràcia

ATE Horta-Guinardó

- 1 taula i dues butaques psicòloga
- 6 cubs per seure
- 1 joc: Necessitats i Sentiments



- 10 pilotes malabars
- 8 vendes de boxa
- 1 sac de boxa
- 8 guants de boxa
- 1 tatami
- 1 roll-up ATE Horta-Guinardó

ATE Nou Barris

- 5 Jocs: Dixit, Feelinks el juego de las emociones, Mapaemocional, cartes Necessitats i Sentiments i UNO
- 8 paos
- 10 vendes de boxa
- 4 cordes per saltar
- 11 canyelleres
- 1 altaveu portàtil
- 1 roll-up ATE Nou Barris

ATE Sant Martí

- 1 altaveu inalàmbric bluetooth
- jocs: Mapa emocional i cartes Necessitats i Sentiments
- 1 càmera Fujifilm Instax
- 1 aro de llum
- 1 carro de la compra
- 1 guillotina
- 1 pack de joguines sexuals
- 1 roll-up ATE Sant Martí

ATE Sant Andreu

- 1 Telèfon mòbil educadora + 1 telèfon mòbil psicòloga
- 1 Ordinador portàtil educadora + 1 ordinador psicòloga



ANNEX 3 CIRCUIT D'ATENCIÓ INDIVIDUAL DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT PSICOEMOCIONAL I EDUCATIU A JOVES I FAMÍLIES I GESTIÓ DE LA LLITA D'ESPERA.

1.- EQUIP D'ATENCIÓ A ADOLESCENTS I JOVES.

1.1.- Circuit d'atenció individual.

Existeixen dos supòsits en l'accés al Servei per part dels adolescents i joves.

El **primer supòsit** és que els/les adolescents i joves accedeixin de forma directa al servei, apropant-se a l'equipament on està ubicat el/la professional de l'equip d'atenció a adolescents i joves i/o contactant telefònicament amb aquest (trucant o per whatsapp).

Quan un adolescent o jove contacti directament per a atenció individual se li oferirà ser atès en aquell mateix moment (atenció sense cita prèvia) o se li oferirà la primera cita disponible amb l'educador/a (atenció amb cita prèvia).

La durada màxima de l'atenció sense cita prèvia serà de 30 minuts i la de l'atenció amb cita prèvia serà de 45 minuts com a màxim.

Tant en l'entrevista sense cita prèvia com a l'entrevista amb cita prèvia, l'educador/a social farà una primera aproximació, recollida d'elements de diagnòstic i motivació pel treball. Per dur a terme aquesta tasca comptarà amb un document elaborat conjuntament entre el Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu i la Xarxa de Salut Mental i que facilitarà establir si existeixen indicadors de trastorn mental.

En cas que es valori que **hi ha indicadors de risc de trastorn mental**, el/la professional de l'educació social portarà el cas a l'espai de valoració ideat per establir si hi ha o no afectació en la vida diària. Aquest espai de valoració estarà format per l'educador/a social del servei, el psicòleg/a del servei i el professional de la Xarxa de Salut Mental.

En el cas que l'afectació a la vida diària sigui d'un nivell alt, el/la jove serà atès/a pel psicòleg de la Xarxa de Salut Mental; en cas que el nivell d'afectació sigui baix, el/la jove serà atès/a pel psicòleg del servei; en cas que el grau d'afectació sigui mig, s'haurà d'establir quin professional de la psicologia és el més adient per atendre al/la jove.

En cas que es valori que **no hi ha indicadors de risc de trastorn mental**, el/la professional de l'educació social pot:

- Oferir una altra vista per seguir treballant aspectes socioeducatius.
- Oferir una visita amb el/la psicòleg/a del servei.
- Oferir informació i vincular a alguna de les activitats o tallers organitzades per les professionals del propi servei.



- Derivar / orientar cap a un servei especialitzat o recurs comunitari (serveis especialitats, recursos comunitaris, activitats grupals realitzades pel mateix servei o equipaments de la ciutat, ja siguin o no juvenils).

S'oferiran un màxim de **6 sessions d'atenció individual socioeducativa**, d'una durada màxima de **45 minuts** cada una, en funció de l'adolescent, les seves necessitats, així com, les possibilitats de derivació, quan s'escaigui. En cas que es valori la necessitat d'ampliar les sessions a més de 6 el motiu ha d'anar lligat a tancar el procés segons el objectius inicials plantejats, en cap cas perquè hagin sorgit altres temes a treballar.

El **segon supòsit** és que un altre servei i/o professional contacti amb els i les professionals del Servei demanat atenció per una adolescent/jove.

Previ a que s'accepti la petició d'atenció, els professionals del servei faran arribar un model de derivació on es recollirà una descripció de la situació, quin és el motiu de la derivació i quins són els aspectes que l'adolescent/jove explicita que vol treballar. Aquest document haurà de ser omplert conjuntament amb el/la jove.

La situació plantejada a l'informe o la demanda que es realitza es portarà a un espai de valoració per establir si el cas és perfil del servei i si hi ha indicadors de risc de trastorn mental. En aquest espai de valoració es trobaran el/la psicòleg del servei i el de la Xarxa de Salut Mental. Per a aquesta tasca es comptarà amb un document elaborat conjuntament entre el Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu i la Xarxa de Salut Mental.

En cas que la demanda no s'ajusti a la necessitat d'una atenció psicològica (ja sigui per què hi ha indicadors de trastorn mental com no), es farà retorn al derivant indicant l'activació del protocol o circuit que més s'adequa a la situació plantejada.

En cas que la demanda s'ajusti a la necessitat d'atenció psicològica, s'indicarà al professional derivant amb quin psicòleg/a (el del Servei o el de la Xarxa) haurà de demanar cita l'adolescent o jove. A aquesta primera cita, l'adolescent/jove pot venir acompanyat pel professional del servei derivant i fer-se de manera conjunta, si s'escau. El psicòleg/a del Servei adaptarà el lloc de la primera visita a les necessitats del/la adolescent/jove.

En cas que es valori que **no hi ha indicadors de risc de trastorn mental**, a l'adolescent o jove se li oferirà una visita amb el/la psicòleg/a del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu.

En cas que es valori que **hi ha indicadors de risc de trastorn mental** s'ha d'establir si hi ha o no afectació en la vida diària. Aquest espai de valoració estarà format per l'educador/a social del servei, el psicòleg/a del servei i el professional de la Xarxa de Salut Mental.

En el cas que l'afectació a la vida diària sigui d'un nivell alt, el/la jove serà atès/a pel psicòleg de la Xarxa de Salut Mental; en cas que el nivell d'afectació sigui baix, el/la jove serà atès/a pel psicòleg del servei; en cas que el grau d'afectació sigui mig, s'haurà d'establir quin professional de la psicologia és el més adient per atendre al/la jove.



L'atenció individual del psicòleg/a del Servei s'enfocarà des del model de la Teràpia Breu, oferint un màxim **de 8 sessions, de 45 minuts** de durada cada una, en funció de l'adolescent, les seves necessitats, així com, les possibilitats de derivació, quan s'escaigui. En cas que es valori la necessitat d'ampliar les sessions a més de 8 el motiu ha d'anar lligat a tancar el procés segons els objectius inicials plantejats, en cap cas perquè hagin sorgit altres temes a treballar.

En el moment d'iniciar l'atenció serà bàsic partir de l'objecte de treball i els objectius que es plantegi el/la jove, més que de la voluntarietat explícita d'aquest/a i o el perfil psicosocial.

Un cop, finalitzat el procés d'atenció individual i confidencial, es facilitarà un qüestionari de valoració en relació a l'atenció rebuda i la seva utilitat.

En relació, als i les adolescents, derivades a un servei extern, es realitzarà un contacte per a conèixer si van arribar a aquest servei.

Els professionals del Servei hauran de documentar tot el procés d'atenció, des de l'obertura d'expedient fins el seu tancament mitjançant l'aplicatiu SIAS.

Els professionals del Servei d'Acompanyament Psicoemocional i Educatiu oferiran la possibilitat de realitzar l'assessorament i atenció individual tant de forma presencial com amb mitjans telemàtics (videoconferència...) per tal d'adaptar-se a les necessitats individuals, socials del context concret.

1.2.- Gestió de la llista d'espera i/o fluctuació de la demanda

El Servei i el seu equip d'atenció a adolescent i joves volen ser un servei pròxim, accessible i referent per a la població adolescent i jove.

Es considera imprescindible per assegurar aquestes premisses poder atendre als adolescent i joves amb la major agilitat possible, sobretot tenint en compte les característiques de la població adolescent.

Això significa que si un adolescent o jove s'adreça directament al servei, aquest ha de poder ser atès sense cita prèvia. En cas que no sigui possible per què l'educador/a social ja està atenent a una altra jove, li oferirà ser atès el més aviat possible fora dels espais reservats pels espais d'assessorament individual.

Les atencions socioeducatives s'hauran d'agendar en menys de 5 dies naturals i les d'atenció de la psicòloga en menys de 15 dies naturals. Si fos necessari se li oferirà la possibilitat de ser atès en una altra districte el més proper al lloc on viu o estudia l'adolescent, amb l'objectiu de complir amb els terminis d'atenció.

En el cas que es produeixi llista d'espera (més de 7 dies natural d'atenció individual educativa i més de 15 dies naturals d'atenció individual psicològica) i/o hi hagi un canvi en el volum de demandes/necessitats en els territoris, es reorganitzarà l'agenda de les professionals del propi equip d'atenció individual o les hores de dedicació per barri i/o districte, traslladant els i les professionals per donar suport puntual fins que es solucioni aquesta situació.



Alhora es detecta un número significatiu d'absentisme a les cites d'atenció individual, sovint sense avis previ o en poc temps, el que no permet reorganitzar l'agenda. Per aquest motiu, els professionals de l'equip d'atenció a adolescents i joves hauran de recollir aquest absentisme, analitzar-lo i proposar accions que el disminueixin i alhora impactin en la reducció de la llista d'espera.

Com a mesura preventiva a l'absentisme, s'enviarà un recordatori (SMS o whatsapp) de la visita, dia i hora de l'atenció individual, el dia abans.

2.- EQUIP D'ATENCIÓ A FAMÍLIES AMB FILLS I FILLES ADOLESCENTS.

2.1.- Circuit d'atenció individual

Existeixen dos supòsits en l'accés al Servei per part de les famílies amb fills i filles adolescents.

El **primer supòsit** és que les famílies accedeixin de forma directa, contactant amb els/les professionals del Servei de manera presencial, telemàtica o telefònicament.

El **segon supòsit** és que les famílies siguin derivades per un altre servei o professional.

Tant en un com en l'altre supòsit haurà de ser la família qui contacti amb els professionals del Servei.

En cas que la família hagi estat derivada per un altre professional, des del Servei es posarà en coneixement de l'agent derivant si la família ha fet demanda i/o ha assistit a la cita.

La primera entrevista (o entrevista d'acollida), la portarà a terme l'educador/a social per tal de fer una primera aproximació, recollida d'elements de diagnòstic i motivació pel treball. Així, com poder estudiar si la demanda correspon als objectius i funcions del l'equip d'atenció a famílies del Servei..

Posteriorment, l'equip professional farà una valoració que ha d'incloure l'anàlisi i interpretació de la demanda, la necessitat d'intervenció d'altres professionals del Servei, així com la mobilització dels possibles recursos externs necessaris.

En funció de la proposta d'intervenció de l'equip professional es mantindrà l'acompanyament per part de l'educador/a social per:

- treballar la derivació externa.
- treballar algun altre aspecte propi de la seva disciplina professional (treball d'habilitats comunicatives i de negociació, actituds, aspectes relacionals, coneixença de les característiques de l'etapa adolescents,...), a treballar en una o més sessions.
- proposar una derivació interna al professional de psicologia que atengui el cas.

La valoració final així com el traspàs al psicòleg/a de l'equip d'atenció a famílies es realitzarà en la reunió de traspàs setmanal, en la que participaran els i les professionals de l'equip d'atenció a famílies.



L'atenció individual del psicòleg/a s'enfocarà des del model de la Teràpia Breu, oferint un màxim de 8 sessions, en funció de les necessitats de la persona i també de les possibilitats de derivació, quan s'escaigui.

En aquest espai de treball pot incorporar-se també el fill o filla si es valora adequat i així ho desitgen, tant compartint espai amb la família com sent atès per l'equip d'atenció a adolescents de referència i dur a terme, d'aquesta manera, un abordatge sistèmic de la situació familiar.

Un cop finalitzat, el procés d'acompanyament i escolta individual, es facilitarà a la família un qüestionari de valoració en relació a l'atenció rebuda i la seva utilitat. En els casos que hagin participat en més de tres sessions s'haurà de contactar sis mesos després per tenir un feedback sobre la utilitat dels recursos, eines rebudes.

En relació a les famílies derivades a un servei extern, es realitzarà un contacte tres mesos després de la derivació per a conèixer si van arribar a aquest servei i els hi va ser d'utilitat.

Els professionals del Servei hauran de documentar tot el procés d'atenció, des de l'obertura d'expedient fins el seu tancament, recollint la següent informació:

- dades personals (nom, cognoms, telèfon de contacte, direcció,...)
- via d'accés
- demandes realitzades, problemes detectats i resposta donada,
- número de sessions
- coordinacions realitzades
- motiu de tancament.

Els professionals del Servei oferiran la possibilitat de realitzar l'assessorament i atenció individual tant de forma presencial com amb mitjans telemàtics (videoconferència...) per tal d'adaptar-se a les necessitats individuals, socials del context concret.

2.2.- Gestió de la llista d'espera.

Des del Servei s'haurà de vetllar per donar una resposta ràpida de cita, evitant que el temps d'espera d'accés a la primera entrevista o acollida sigui d'un màxim de 15 dies i l'atenció individual de seguiment (psicològica i/o educativa) sigui d'un màxim de 30 dies. Es cercaran solucions de reorganització de l'agenda, els recursos humans i/o metodològiques que evitin aquest supòsit.

Ahora s'ha detectat casos d'absentisme a les cites d'atenció individual, algunes de forma reiterada. En alguns casos sense avis previ, en altres avisant amb poc temps de marge, el que no permet reorganitzar l'agenda per oferir la cita a una altra família.

Els professionals de l'equip d'atenció a famílies, haurà de recollir l'índex d'absentisme, fer-ne anàlisi i proposar accions que puguin disminuir-ho i alhora puguin impactar en la reducció de la llista d'espera. Com a mesura preventiva a l'absentisme, s'enviarà un recordatori a la família del dia i hora de l'atenció individual, dos dies abans.

S'informarà al Departament de Joventut si es produeix llista d'espera, de les solucions cercades i propostes a realitzar que seran validades pel Departament.



Figura 1. ESQUEMA MODEL ATENCIÓ INDIVIDUAL A ADOLESCENTS I JOVES.

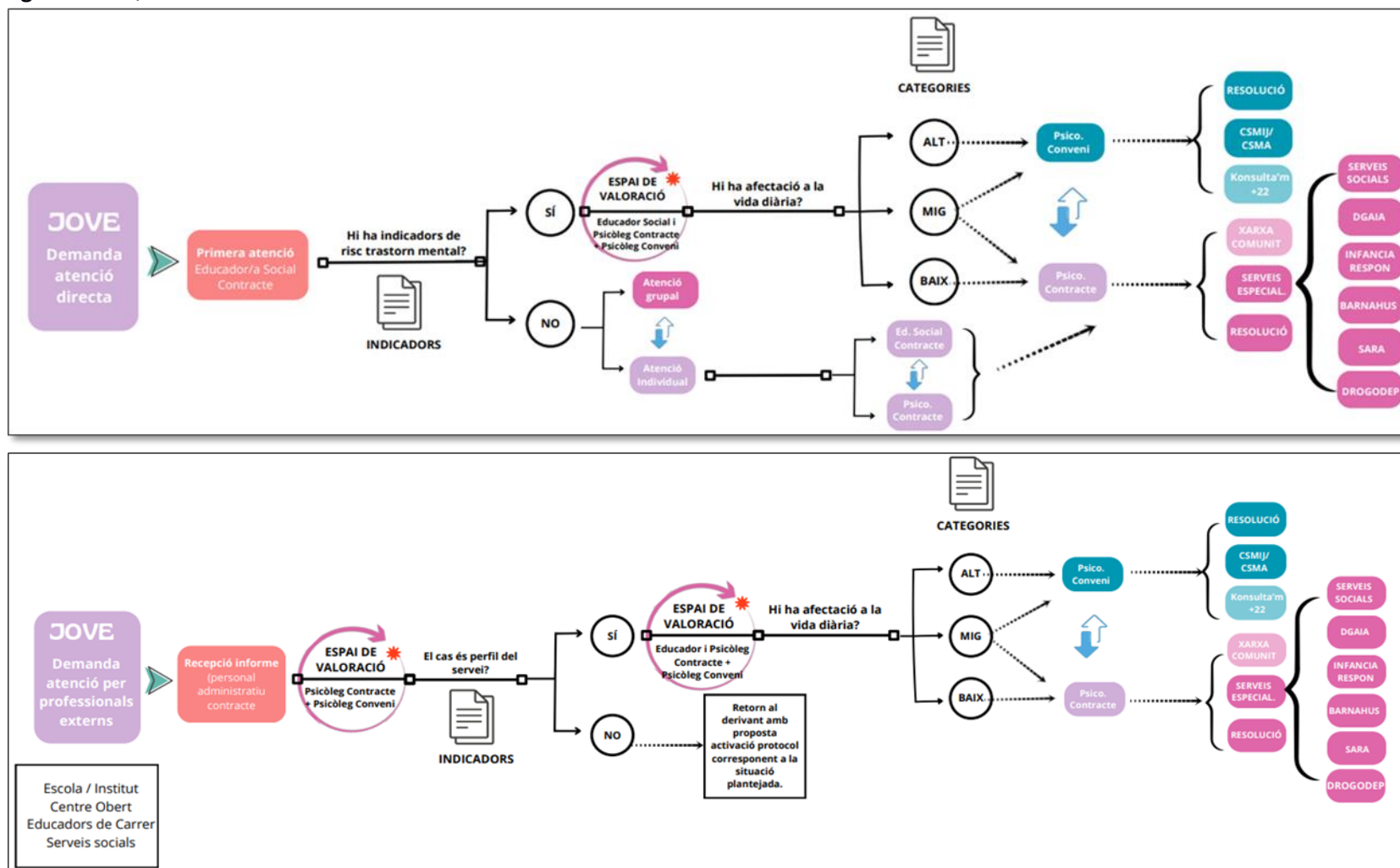




Figura 2. ESQUEMA MODEL ATENCIÓ INDIVIDUAL A FAMÍLIES AMB FILLS I FILLES ADOLESCENTS.

