

Expedient	Assumpte
2025/15-IG626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat IMSST Emissor : Administració (IMSST) Codi : 15704506337652130315	Contracte del servei de supervisió dels equips dels EBASS, EAIA i SIFE de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona

Signat per:

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

INDEX

1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

a. L'Institut Municipal de Serveis Socials

2. EL SERVEI DE SUPERVISIÓ A L'IMSST

a. Perfil professional

i. Formació

ii. Experiència

b. La metodologia emprada a les sessions

c. Periodicitat i durada de les sessions

d. Participació de les persones professionals, equips que comptaran amb la supervisió

3. COORDINACIÓ, SUPERVISIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

Annex



1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

La supervisió és un instrument de treball que té com a finalitat proveir al personal i als equips de serveis socials d'un instrument d'anàlisi i revisió de la praxi professional per tal de millorar-la i ajustar-la als marcs de les bones pràctiques de la intervenció psicosocial.

D'acord amb el que estableix l'article 45.1 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials (en endavant LSS), les administracions responsables del sistema català de serveis socials, entre altres elements de suport, han de garantir als i les professionals una supervisió que permeti donar una resposta adequada a les necessitats i a les demandes de la població.

L'actuació 35 del II Pla Estratègic de Serveis Socials 2021-2024 de la Generalitat de Catalunya, per tal de donar resposta a les necessitats actuals, més nombroses, més complexes i millorar la qualitat de l'atenció a les persones i la gestió de casos, estableix que cal definir i implementar el servei de suport tècnic als Equips Bàsics de Serveis Socials (EBAS) amb l'eina de la supervisió, ja que els serveis bàsics d'atenció social s'han de configurar com un conjunt de serveis i actuacions al voltant dels equips bàsics que han de comprendre:

- Fitxa 1.1.- Equips Bàsics d'Atenció Social, que inclou el perfil de coordinació d'equips
- Fitxa 1.2.- La coordinació dels EBAS
- Fitxa 1.3.- Actuacions de supervisió als EBAS
- Fitxa 1.4.- Servei de suport tècnic als EBAS
- Fitxa 1.5.- Ajuts d'urgència social

Per poder desplegar la Fitxa 1.3, l'objectiu marcat al Contracte Programa és el de *"Facilitar als EBAS suport tècnic i supervisió, com a eines de millora per desenvolupar les seves funcions adreçat tant als equips tècnics com a l'equip de coordinació"*.

L'Ajuntament de Tarragona va signar el Contracte Programa 2022-2025 per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració amb el Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya, en matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social. Amb la signatura d'aquest document, l'Ajuntament de Tarragona ha de donar compliment a la fitxa 1.8 de finançament.

La supervisió prové del llatí *super* (sobre) i *videre* (veure), implicant una "visió des de dalt". En el context professional pot tenir connotacions de control i revisió de tasques, però en els serveis socials es relaciona més amb el suport i la reflexió sobre la pràctica. Històricament, la supervisió era una relació jeràrquica però que finalment es va transformar en un espai de suport per als professionals.

Així doncs, el servei de supervisió ofereix el suport per a què els tècnics i les tècniques puguin desenvolupar la seva tasca d'una manera més objectiva, així com aprofundir en els aspectes emocionals que inevitablement intervenen quan es treballa amb persones i amb el seu malestar. La supervisió és un espai de trobada, intercanvi i reflexió per cercar, entre els i les professionals, diferents enfocaments del diagnòstic social, així com estratègies en la intervenció amb les persones usuàries.

També es treballa el posicionament d'aquests perfils professionals respecte l'equip i la mateixa organització.

La supervisió, doncs, pren un paper crucial per garantir l'eficàcia, la qualitat i l'eficiència dels serveis socials, així com en el benestar tant dels/de les professionals que proporcionen com a les persones beneficiàries.

La supervisió es necessita per a:



1. Millorar de la qualitat del servei:

- La supervisió proporciona una plataforma per a la revisió i l'avaluació continua de les pràctiques de treball als equips de serveis socials.
- Facilitar la identificació de les àrees de millora i la implementació d'estratègies per elevar la qualitat dels serveis oferts a la comunitat.

2. Donar suport a professionals:

- Oferir un espai per als professionals per a discutir casos difícils, compartir experiències i rebre orientació de supervisors amb experiència.
- Contribuir al desenvolupament professional i personal dels professionals socials, potenciant la seva capacitat per abordar situacions complexes.

3. Prevenció i gestió del *burnout*:

- La supervisió actua com una eina preventiva contra l'esgotament emocional i el *burnout* al proporcionar un entorn de suport i reflexió.
- Facilitar la identificació de signes d'estrès en els professionals, permetent intervencions oportunes.

4. Alineació amb estàndards i normatives:

- La supervisió assegura que els equips compleixen amb els estàndards i normatives establertes en l'àmbit de serveis socials.
- Ajudar a garantir la coherència i la uniformitat en l'aplicació de procediments.

5. Millora en la comunicació i coordinació:

- Facilitar la comunicació efectiva dins dels equips i amb altres entitats involucrades en la prestació de serveis socials.
- Contribuir a una coordinació més eficient i en col·laboració entre diferents professionals i serveis.

Perquè la supervisió sigui efectiva s'han de respectar alguns principis bàsics:

- ☐ Acceptació institucional: ha de ser reconeguda i integrada dins de l'organització.
- ☐ Flexibilitat del supervisor/a: ha de permetre diverses perspectives i adaptacions a les necessitats dels supervisats.
- ☐ Entorn de confiança: la supervisió ha de proporcionar un espai segur per compartir dificultats i aprendre.
- ☐ Focalització en la pràctica professional: ha de servir per a la millora contínua dels professionals.
- ☐ Separació entre supervisió i control jeràrquic: ha de ser un espai de reflexió, no de fiscalització del treball

L'Institut Municipal de Serveis Socials

L'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona (en endavant IMSST) és un organisme autònom, de caràcter administratiu, de l'Ajuntament de Tarragona que té per missió principal posar els serveis socials a l'abast de tots els ciutadans del municipi de Tarragona, i dissenyar i organitzar les polítiques socials del municipi de Tarragona.



Els serveis socials són la porta d'entrada habitual i l'eix vertebrador del sistema de serveis socials i estan integrats pel conjunt de professionals i personal administratiu, serveis, recursos, prestacions, activitats, programes així com per equipaments destinats a l'atenció social de les persones empadronades i residents al municipi. L'objectiu d'aquesta àrea és atendre i donar resposta a les diferents situacions de necessitat social de les persones, potenciant-ne l'autonomia personal, familiar i social per millorar les seves condicions de vida i afavorir-ne la inclusió i la cohesió social, tal com marca la LSS.

L'atenció a les persones es basa en el principi de proximitat i, per tant, els centres estan distribuïts per les diverses zones i barris de la ciutat. En l'actualitat, els equipaments dels serveis bàsics de serveis socials de la ciutat es distribueixen en: centre de serveis socials de la zona centre, centre de serveis socials de zona ponent (amb abast als barris de Torreforta, Campclar i Bonavista), centre de serveis socials de la zona nord (amb abast als barris de Sant Salvador i Sant Pere i Sant Pau).

Aquesta tasca es complementa amb serveis més especialitzats, que acaben d'articular una xarxa de serveis socials molt àmplia, que va des de l'atenció a les famílies, a la infància i l'adolescència, a les persones sense sostre, fins a l'acollida de persones immigrades i el desenvolupament de projectes comunitaris al servei de la població de la ciutat.

2. EL SERVEI DE SUPERVISIÓ A L'IMSST

L'IMSST actualment el formen diferents unitats tècniques formades per diferents perfils professionals de la psicologia, pedagogia, treball social, educació social i integració social.

Per tal de donar compliment a l'exposat fins al moment, passem a detallar com ha de ser l'espai de supervisió a l'IMSST:

Perfil professional

Aquests espais de supervisió es desenvolupen en grups estables d'entre 9 i 16 professionals sota la direcció d'un/a expert/a mitjançant sessions de treball.

La definició del perfil professional es farà tenint en compte la formació acadèmica, l'experiència i les competències.

Formació

La persona ha de tenir com a requisit indispensable el títol de grau/licenciatura en una o vàries de les següents carreres:

- Treball social
- Educació social
- Psicologia

Experiència

- Experiència professional: Que hagi treballat o estigui treballant als serveis socials bàsics d'una administració pública i/o en un EAIA, amb una experiència mínima de 8 anys.

- Experiència en supervisió:

- Haver efectuat un mínim de 30 hores de supervisió grupal



- Haver estat supervisat/da en un equip un mínim de 20 hores

La metodologia emprada a les sessions

Per al desenvolupament de les funcions de supervisió, cada expert/a executa les sessions emprant diferents tipus de metodologies com són l'anàlisi del cas, la revisió de funcions o tècniques de resolució de conflictes. Per la qual cosa tindrà en compte les vessants:

- o Clínica: basada en l'anàlisi de casos concrets i la revisió de pràctiques professionals.
- o Reflexiva: centrada en l'autoanàlisi i en el procés d'aprenentatge a partir de l'experiència.
- o Formativa: enfocada en l'aprenentatge i el desenvolupament de competències que planteja la supervisió com un procés continu d'aprenentatge basat en l'experiència.

Respecte la gestió de casos per treballar, l'adjudicatari/paria haurà de definir i proposar en el pla de treball, establert com a criteri automàtic en el plec de clàusules administratives particulars, com es realitzarà la recepció dels casos que els/les professionals exposaran per ser supervisats en les sessions, quins són els terminis necessaris d'aquesta recepció per si escau demanar aclariments, etc. Altrament, en el mateix pla de treball es concretaran les metodologies que s'empraran en les sessions quan no hi hagi casos per ser supervisats o, contràriament, quin serà el criteri de prioritització si hi ha un excés d'aquests.

Periodicitat i durada de les sessions

Les sessions seran regulars i estaran programades, amb una planificació establerta i freqüència definida, des del mes d'octubre al mes de juny de cada any.

Cada grup tindrà un total de 18h a l'any de supervisió amb sessions de dues hores de durada.

Les sessions es realitzaran, de forma presencial, als diferents centres de serveis socials que l'IMSST té repartits per la ciutat de Tarragona i seran acordades amb la persona contractada per realitzar-se en l'horari establert de dilluns a divendres entre les 8:00h i les 15:00h durant les dues primeres setmanes de cada mes.

Així mateix, en quan a coordinacions que es portaran a terme:

Una presentació amb la responsable del contracte per a conèixer el/la professional que supervisarà els grups.

A principis d'octubre es farà una reunió d'una hora de durada amb cada coordinadora d'equip per fer una valoració inicial.

Al febrer una segona reunió amb cada coordinadora per fer una valoració del rendiment de les sessions.

Al juny una tercera reunió amb cada coordinadora d'equip per fer una valoració final.

En cas que no es pogués realitzar alguna de les sessions es pactarà una nova data, a ser possible durant el mateix mes.

Es podran realitzar varies sessions de supervisió dins la mateixa jornada.

Participació de les persones professionals, equips que comptaran amb la supervisió



La supervisió es plantejarà als equips com un espai voluntari i de suport. Seran espais grupals ja que aquests permeten la reflexió col·lectiva i l'intercanvi d'experiències entre professionals.

Els grups corresponen a equips de treball de l'IMSST (gent gran, tractament, equip sensellarisme, EAIA...) ja que la supervisió tot i estar orientada al treball de casos poden sorgir qüestions de funcionament de l'equip que també seran treballs.

Cadascun dels equips compta amb la figura de coordinació, la qual no estarà present durant les sessions de forma habitual a no ser que, a petició de la persona que porti a terme la supervisió i ateses les dificultats detectades, es consideri necessària la seva presència. En cas que es doni aquesta casuística caldrà avisar a la coordinadora amb un temps d'antelació per facilitar-ne l'assistència.

Tenint en compte la voluntarietat de formar part de la supervisió i els diferents equips que tenim a l'IMSST, el número màxim de professionals que podrien rebre la supervisió són:

GRUP 1 Gent Gran i Dependències: Grup de 15 professionals format per treballadors/es socials i educadors/es social

GRUP 2 Servei Acol·lida i Servei Urgències i Emergències: Grup de 9 professionals format per treballadors/es socials i educadors/es socials

GRUP 3 Equip Sensellarisme (punt atenció sensesostre, equip joves vulnerables i equip 360) i Equip del SIS de la Línia 4: Grup de 13 professionals entre treballadors/es socials, educadors/es socials i integradors/es socials

GRUP 4 EAIA i SIFE: Grup de 16 professionals format per treballadors/es socials, educadors/es socials, pedagogs/gues, psicòlegs/gues i terapeutes.

GRUP 5 Zona Centre (Equip Servei Intervenció Socioeducativa (Línia 1) i del Servei Habitatge Social): Grup de 15 professionals format per treballadors/es socials i educadors/es socials

GRUP 6 Zona Ponent (Equip Servei Intervenció Socioeducativa (Línia 1) i del Servei Habitatge Social): Grup de 13 professionals format per treballadors/es socials i educadors/es socials

GRUP 7 Zona Nord (Equip Atenció Violència Masclista, Equip Servei Intervenció Socioeducativa (Línia 1) i del Servei Habitatge Social): Grup d'11 professionals format per treballadors/es socials i educadors/es socials

Aquesta previsió està pensada amb la totalitat dels/de les professionals que podrien arribar a participar. No obstant, es podrien reduir grups en funció del número de participants definitius/ves ja que aquest serà un espai voluntari.

3. COORDINACIÓ, SUPERVISIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

La supervisió i seguiment de les sessions es realitzarà per la persona responsable del contracte.

En cas la persona adjudicatària sigui jurídica, aquesta assignarà sempre a la mateixa persona professional per dirigir les sessions de supervisió.

La responsable del contracte tindrà la capacitat de demanar aclariments, efectuar consultes, promoure reunions de seguiment, efectuar instruccions i ordres per corregir incidències i dur a terme les mesures de control necessàries per tal de garantir la qualitat en la prestació d'aquest servei.



Si del seguiment i control s'adverteixen conductes doloses o negligents per part de la persona responsable, l'IMSST estarà facultat per aplicar les penalitzacions tipificades en el plec de clàusules.

Les tasques per desenvolupar per part de l'empresa o persona física adjudicatària seran les següents:

- a) La responsable del contracte i l'adjudicatària, previ a les sessions de treball, acordaran els objectius a desenvolupar, les metodologies, horaris i dates per al desenvolupament de les sessions així com els diferents documents necessaris per a treballar com són: la fitxa de planificació d'objectius i contingut de les sessions; dos qüestionaris i quatre informes de seguiment (es faran cada any). Els documents consten com annex.
- b) Convocar i conduir cadascuna de les sessions grupals.
- c) Confirmar que s'hagi previst la sala per al desenvolupament de la sessió i disposar de les eines tecnològiques necessàries per fer la sessió.
- d) Aplicar les metodologies i el pla de treball més adients per a assolir els objectius pactats a la reunió amb la responsable.
- e) Fer el control d'assistència de les persones participants de les sessions
- f) Comunicar a la responsable, mitjançant correu electrònic totes les incidències i altra informació rellevant en el menor termini possible. En funció d'aquesta informació, si la responsable ho valora fer una reunió amb la coordinadora corresponent. Aquesta es podrà fer de forma telemàtica.



ANNEX

Documents per treballar

Fitxa de planificació

S'elaborarà una fitxa amb els objectius i contingut de les sessions que es portaran a terme als diferents grups.

Qüestionaris

S'elaboraran dos qüestionaris, un d'inicial i un de final. Aquest qüestionari l'ompliran els/les professionals que faran la supervisió.

El qüestionari inicial ha de permetre conèixer les expectatives del grup i el seu estat psicoemocional i, el qüestionari final ha de permetre avaluar si s'han complert les expectatives, si ha estat un espai que ha permès millorar l'estat psicoemocional dels professionals així com recollir aspectes a millorar. Els resultats seran presentats a l'equip de coordinació.

Informes

Al llarg de l'execució del contracte es presentaran un total de quatre informes per any natural, tres informes trimestrals que es lliuraran els mesos de desembre, març i juny, i un informe final.

Es presentaran dos models d'informes:

- Informe trimestral on ha de constar:
 - La llista d'assistència dels professionals. En cas d'absència per part del tècnic/a de base el motiu de l'absència. En cas que algun professional falti a més de 3 de les sessions es notificarà a la coordinadora corresponent.
 - El nombre de casos treballats
 - La descripció dels acords presos
- Un informe final, que es lliurarà en finalitzar la supervisió, definint les potencialitats i propostes de millora de cada equip supervisat

A la data i les persones que figuren a la signatura electrònica.

