

INFORME TÈCNIC SOBRE L'EXPEDIENT CSSB-2026-2

SOBRE B REFERENT ALS CRITERIS DE QUALITAT SOTMESOS A JUDICI DE VALOR

EXPEDIENT VALORAT: CSSB-2026-2

Objecte: Servei d'atenció diürna a adolescents i joves en situació de vulnerabilitat. L'objecte del contracte és la prestació d'un servei d'atenció integral, en règim ambulatori, adreçat a adolescents i joves en situació de carrer o desvinculats d'un recurs del sistema de protecció, que es trobin en situació d'alta vulnerabilitat i sense una alternativa residencial normalitzada.

Empresa licitadora:

- La Casa Jove 2 – Dar Chabab és una UTE, integrada al 50 % per la FUNDACIÓ PERE CLAVER - SERVEIS SOCIALS amb NIF G65662819 i al 50 % per SUARA SERVEIS SCCL amb NIF F17444225

A. CRITERIS DE QUALITAT SOTMESOS A JUDICI DE VALOR (fins a 24 punts)

Es valorarà la metodologia de treball, la seva definició i l'organització dels serveis objecte del contracte en funció del desglossament que consta en els criteris següents:

A.1	Serveis complementaris o activitats addicionals (fins a un màxim de 6 punts) Es valorarà la proposta de serveis o activitats no previstes als plecs que amplïïn o millorin l'atenció prevista, aportant un valor afegit per al col·lectiu usuari. Com per exemple: • Tallers formatius (competències digitals, cuina, economia domèstica...) • Activitats comunitàries o de convivència • Mentoria entre iguals o grups d'ajuda mútua <u>Subcriteris:</u> ✓ Qualitat i coherència de les activitats proposades amb els objectius del servei ✓ Capacitat d'enriquir l'acompanyament educatiu, emocional o formatiu dels adolescents i joves ✓ Viabilitat de la proposta en termes de recursos i execució <u>Puntuació:</u> 6 punts: proposta molt completa, innovadora i directament vinculada a les necessitats del col·lectiu 4-5 punts: proposta adequada, ben enfocada però menys desenvolupada 2-3 punts: proposta genèrica o amb poca concreció 0-1 punts: proposta poc rellevant, inviable o inexistent
------------	--

A.2	Protocols de gestió de conflictes i situacions de crisi (fins a 5 punts) Es valoraran els protocols específics presentats per a la gestió de conflictes interns, situacions de tensió, agressivitat o crisi emocional, amb enfocaments restauratius o de desescalada. <u>Subcriteris:</u> ✓ Claredat i estructura del protocol ✓ Incorporació d'enfocaments respectuosos amb els drets i la convivència ✓ Coordinació prevista amb altres serveis (salut mental, emergències...) <u>Puntuació:</u> 4-5 punts: protocol molt complet, amb estratègies clares i aplicables 3 punts: protocol adequat però parcialment desenvolupat 2 punts: proposta poc estructurada o només teòrica 0-1 punts: proposta insuficient o inexistent
A.3	Millores en l'accessibilitat comunicativa i idiomàtica (fins a 5 punts) Es valorarà la incorporació d'eines i recursos per garantir una comunicació accessible i intercultural amb els adolescents i joves, especialment en casos de barreres idiomàtiques o de comprensió. <u>Subcriteris:</u> • Existència de materials adaptats (visuals, multilingües, lectura fàcil) • Presència de mediadors culturals o idiomes habituals al servei • Adequació dels canals de comunicació interna i externa <u>Puntuació:</u> 4-5 punts: proposta sòlida, amb recursos concrets i adaptacions reals 2-3 punts: proposta parcial però aplicable 1 punt: proposta genèrica, poc ajustada a la realitat del col·lectiu 0 punts: no es presenten mesures
A.4	Accions de sensibilització o retorn social (fins a 4 punts) Es valorarà la proposta d'activitats de retorn social liderades pels adolescents i joves atesos, o campanyes de sensibilització per combatre l'estigma i promoure la inclusió. Com per exemple: • Participació en esdeveniments comunitaris • Exposicions, vídeos, etc. • Aliances amb altres centres, entitats o serveis de proximitat. <u>Subcriteris:</u> ✓ Originalitat i impacte de les accions proposades ✓ Grau de participació activa del jovent ✓ Relació amb el teixit comunitari <u>Puntuació:</u> 4 punts: accions concretes, participatives i realistes

	3 punts: accions plantejades amb poca concreció o execució limitada 1–2 punts: proposta poc desenvolupada 0 punts: no s'hi fa referència
A.5	Compromís ambiental en el funcionament del servei (fins a 4 punts) Es valoraran mesures ambientals específiques adoptades durant la prestació del servei. Com per exemple, compres verdes (materials reutilitzables), gestió de residus, eficiència energètica del recurs, etc. <u>Subcriteris:</u> ✓ Tipologia i impacte de les mesures ambientals ✓ Integració real d'aquestes pràctiques en el dia a dia del servei ✓ Coherència amb l'activitat desenvolupada <u>Puntuació:</u> 4 punts: proposta ben definida, realista i amb impacte ambiental positiu 3 punts: mesures puntuals o parcialment desenvolupades 1–2 punts: proposta molt bàsica o genèrica 0 punts: no es proposen mesures ambientals

ASSIGNACIÓ DE PUNTUACIONS:

A. Criteris de qualitat sotmesos a judici de valor (fins a 24 punts)		
A.1	Serveis complementaris o activitats addicionals (fins a un màxim de 6 punts) L'entitat incorpora a la Memòria justificativa d'aquest contracte del "servei d'atenció diürna a adolescents i joves en situació de vulnerabilitat" un conjunt de serveis i activitats addicionals als exposats en els criteris de qualitat. En aquest sentit, inclou serveis d'infermeria, psiquiatria, orientació jurídica i documental i atenció odontològica. Els serveis complementaris es troben ben estructurats, detallant la dedicació horària d'atenció per part dels professionals, garantint una millora transversal i integral en l'atenció dels adolescents i joves. Es valora positivament la programació dels tallers, es destaca la especificació de la durada, recursos materials, metodologia, continguts i el sistema d'avaluació de les activitats dutes a terme, així com el seu registre i seguiment per observar els beneficis que han aportat als usuaris/es, com per exemple el recolzament en l'accés a l'habitatge, entre d'altres. Així les coses, totes les formacions van encaminades a dotar d'autonomia i facilitar recursos a les persones usuàries. Respecte les activitats comunitàries proposa sessions ben programades i dirigides a la creació de xarxes locals i coneixements de l'entorn, fomentant el seu arrelament al nou context, com per exemple la participació en festes i iniciatives de barri i la ciutat o sortides culturals i d'oci. Per últim, exposa de manera detallada el funcionament dels grups d'ajuda mútua de dones joves migrants i de la creació d'espais de mentoria entre iguals.	6
A.2	Protocols de gestió de conflictes i situacions de crisi (fins a 5 punts)	5

	L'entitat licitadora presenta 5 tipus diferents de protocols per abordar de manera integral les diferents situacions de conflicte o crisi que es poden manifestar: - Protocol d'actuació davant conflictes interns que generin situacions de tensió - Protocol d'actuació davant situacions d'agressivitat i/o alteració conductual - Protocol d'actuació davant situacions de crisi emocional i/o malestar psicològic - Protocol d'actuació davant situacions d'ideació suïcida - Protocol d'actuació davant situacions de violència cap a professionals. Cadascú d'aquests protocols es troba ben estructural, fomenta el diàleg i la desescalada del conflicte i seguiment posterior. Aquests cinc protocols comparteixen la prevenció com a eix central permetent així, mitjançant una observació activa, la detecció del conflicte o crisi. Els protocols inclouen mecanismes de prevenció en situacions d'agressivitat entre els joves, amb els professionals o amb els mateixos usuaris. D'aquesta manera, es possibilita una acció coordinada i amb coneixement previ per actuar conjuntament. També preveuen avisar a emergències en cas d'escalada o de no poder controlar l'episodi, i evitar així, possibles danys. La proposta presenta estratègies clares i aplicables per part dels professionals que duen a terme el servei, separant per nivells el risc segons una determinada situació, així com actuacions de prevenció <i>ex ante</i> i <i>ex post</i>, per fer seguiment i cura dels joves.	
A.3	Milliores en l'accessibilitat comunicativa i idiomàtica (fins a 5 punts) L'entitat licitadora proposa cinc línies concretes d'actuació en la millora de l'accessibilitat comunicativa i idiomàtica. Concretament, disposa d'un equip que pot comunicar-se amb sis llengües diferents, garantint d'aquesta manera un suport idiomàtic immediat a disposició dels joves. Addicionalment, aporta documents en diversos idiomes, amb un llenguatge clar i senzill, permetent una fàcil comprensió per part de les persones usuàries. Cal fer esment de que les eines en línia per traduir exposats a la memòria, com per exemple; Google Translate o Chat GPT poden presentar discrepàncies entre el que es vol dir i el que l'aplicació finalment tradueix. Per altra banda, presenta línies clares de suport emocionals i eines pedagògiques per garantir un acompanyament transversal en el dol de la seves llengües. No queden descrits i/o recollits espais o eines per aprendre català o castellà i millorar així la comunicació dels joves atesos amb el seu entorn.	4
A.4	Accions de sensibilització o retorn social (fins a 4 punts) L'entitat licitadora proposa, diferents accions que es consideren oportunes i adients com a eines per garantir una bona inclusió per combatre l'estigma i promoure la inclusió. Entre elles, una eina que utilitza l'art com a mètode terapèutic i comunitari per reduir l'ansietat, l'esport Jove i Acció – Futbol per fomentar l'activitat esportiva i la salut entre les persones usuàries, l'ús del voluntariat accessible per impulsar el veïnatge i coneixement de l'entorn. Totes les eines i accions es troben interrelacionades amb els objectius esperats, en tant que busquen rebre un impacte de les accions proposades, suposen la participació activa dels joves i fomenten la relació amb el teixit comunitari. Concretament, es tracta d'accions concretes i realistes amb clars beneficis per als usuaris.	4

A.5	Compromís ambiental en el funcionament del servei (fins a 4 punts) L'entitat licitadora exposa set mesures i línies d'acció concretes d'aplicació diària durant el servei i que promouen el seu compromís ambiental. Totes elles es troben correctament definides i suposen un impacte real i positiu en la cura i conscienciació del medi ambient. En aquest sentit, van dirigides a l'efectiva reducció del malbaratament i consum excessiu de paper o plàstic. Addicionalment, s'observa coherència i efectivitat en la reducció de la petjada que origina el consum indiscriminat, fomentant la formació i sensibilització de tot l'equip.	4
Puntuació total		23

La cap del Servei d'Atenció a la Infància, Adolescència, Joves i Dones que han patit violències masclistes