

PLECS DE CLÀUSULES TÈCNiques PARTICULARS REGULADORES DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ SOCIOEDUCATIU A FAMÍLIES

Amb la presentació de la seva oferta, l'empresa o entitat licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquests plecs, quedarà automàticament exclosa de la licitació.

CLÀUSULA 1: CONTEXT I MARC LEGISLATIU

1.1- Introducció i context

Els serveis d'intervenció o d'atenció socioeducativa, són uns recursos/equips preventius, que donen resposta a les necessitats d'intervenció socioeducativa en els casos de risc de desprotecció d'infants i adolescents, amb caràcter diürn i no residencial, i que permeten actuar preventivament i evitar la separació de l'infant o adolescent de la seva família i del seu entorn habitual, a fi de treballar les seves necessitats en l'entorn comunitari.

Servint-nos del model del Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya, els Serveis d'Intervenció Socioeducativa formen part dels serveis socials bàsics i es desglossen en els serveis següents:

- Servei de suport a les famílies amb infants de 0-3 anys en situació de risc.
- Servei d'atenció diürna.
- Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents que estan en una situació de risc.
- Servei d'acompanyament socioeducatiu per a adolescents que estan en una situació de risc.
- Servei d'intervenció socioeducativa itinerant.

Els serveis d'intervenció o atenció socioeducativa, mitjançant els i les professionals del servei, fan intervenció social amb infants, adolescents i les seves famílies que presenten situacions de risc social lleu, moderat i greu.

Aquesta tipologia de serveis, són fonamentals en l'atenció a la infància i l'adolescència i les seves famílies per a l'abordament de la prevenció, la intervenció en nivells inicials de risc, la capacitació parental i l'abordament integral de cada situació. La finalitat fonamental es assegurar que els progenitors i les persones que tinguin la tutela o la guarda dels infants o adolescents tinguin l'oportunitat d'oferir-los aquest nivell bàsic que necessiten per a un desenvolupament integral i adequat.

Des de l'Àrea d'Acció Social i Salut del Consell Comarcal del Baix Llobregat, i en consonància amb el darrer contracte programa de la Generalitat de Catalunya (2022-2025) que atorga finançament a tal efecte, es detecta la necessitat d'ampliar la franja de població atesa pel Servei d'Intervenció Socioeducativa itinerant del Baix Llobregat i donar cobertura especialitzada a tots els serveis que el conformen, cosa que actualment no s'està podent acomplir de manera satisfactòria i que es pretén assolir amb la creació d'aquest nou Servei d'Atenció Socioeducatiu a Famílies.

Aquest servei haurà de donar cobertura a infants, adolescents i famílies en situació de risc dels municipis de Begues, Castellví de Rosanes, Corbera de Llobregat, La Palma de Cervelló, Pallegà, Sant Climent de Llobregat, Torrelles de Llobregat i Vallirana.

1.2- Marc legislatiu

D'acord amb el punt 1 de l'article 166 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, correspon a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de serveis socials, que inclou la regulació i l'ordenació de l'activitat de serveis socials, i les prestacions tècniques i econòmiques. Així mateix, el punt 3 de l'article esmentat estableix que correspon a la Generalitat de Catalunya la competència exclusiva en matèria de menors d'edat, que inclou, en tot cas, la regulació del règim de la protecció i de les institucions públiques de protecció i tutela dels menors d'edat desemparats i dels que estiguin en una situació de risc.

El Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, estableix la competència municipal en matèria de la prestació de serveis socials, prestació que, com a mínim, han de prestar els municipis amb una població superior als 20.000 habitants.

La **Llei 12/2007**, d'onze d'octubre, de serveis socials que té per objecte garantir-hi l'accés universal per a fer efectiva la justícia social i promoure el benestar del conjunt de la població amb la prestació d'uns serveis de qualitat, recull que corresponen als ens locals supramunicipals, com ara els consells comarcals, les funcions de suport i assessorament en la prestació i gestió dels serveis socials bàsics dels municipis inferiors a 20.000 habitants. La mateixa Llei indica també, la possibilitat de que la comarca s'estableixi com Àrea Bàsica de Serveis Socials en relació als municipis de menys de 20.000 habitants, podent en aquest cas desenvolupar funcions de gestió i coordinació relacionades amb els serveis socials bàsics d'aquests municipis.

La **Llei 14/2010**, de 27 de maig, dels Drets i Oportunitats de la Infància i Adolescència (LDOIA) estableix que les situacions de risc, que són competència de l'Administració local, són aquelles en que el desenvolupament i el benestar de l'infant o l'adolescent es veu limitat o perjudicat per qualsevol circumstància personal, social o familiar, sempre que per a la protecció efectiva de l'infant o adolescent no calgui la separació del nucli familiar.

En aquesta mateixa Llei, en l'article 104, es recullen les mesures d'atenció social i educativa davant les situacions de risc entre les qual trobem en l'apartat e) "l'atenció en centre obert i altres serveis socioeducatius".

La **Cartera de Serveis Socials** vigent, aprovada pel Decret 142/2010, d'1 d'octubre, incorpora el Servei d'intervenció Socioeducativa no residencial per a infants i adolescents com una prestació garantida i per tant d'obligada prestació per part dels ens locals, encara que només estableix la modalitat de Centre Obert, que es defineix com un servei d'intervenció socioeducativa no residencial, diürn i preventiu, adreçat a l'atenció d'infants i adolescents, fora de l'horari escolar.

D'altra banda, l'any 2016, la Generalitat de Catalunya estableix les bases per la creació del **nou model d'intervenció socioeducativa**, partint de la necessitat de fer front a les necessitats dels infants i adolescents en situació de risc des del seu propi entorn, i donant resposta també a les necessitats de les seves famílies, prestant el suport, acompanyament, capacitació i tractament que aquestes puguin necessitar.

CLÀSULA 2: OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la gestió i prestació d'un servei comarcal d'acció social de nova creació adreçat als municipis de **Begues, Castellví de Rosanes, Corbera de Llobregat, La Palma de Cervelló, Pallejà, Sant Climent de Llobregat, Torrelles de Llobregat i Vallirana**.

El present contracte té per objecte la gestió del Servei d'Atenció Socioeducatiu a Famílies, destinat a infants i adolescents de 0 a 17 anys, en situació de risc social i les seves famílies, oferint programes específics amb continguts i activitats adaptades segons la tipologia del servei.

Amb aquest servei es vol proporcionar una resposta integral a les necessitats dels infants i adolescents en situació de risc social i a les seves famílies, donant compliment a l'article 104 de la LDOIA, que estableix les mesures d'atenció social i educativa davant les situacions de risc, desenvolupant serveis preventius d'intervenció socioeducativa en l'entorn més proper de l'infant/adolescent i la seva família.

El tipus de serveis que es licita en aquest plec, són serveis garantits i gratuïts pels infants i adolescents que estan en una situació de risc i les seves famílies (article 104 de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència) i formen part d'aquest nou model d'intervenció socioeducativa plantejat per la Generalitat de Catalunya. Concretament l'objecte del contracte són les dues línies següents:

Línia de suport a les famílies amb infants de 0-3 anys en situació de risc
Línia d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents

CLÀUSULA 3: DADES BÁSIQUES DEL CONTRACTE

3.1- Durada del contracte

La durada d'aquest contracte de serveis s'estableix des de la data de formalització del contracte, amb un inici previst a 1 de setembre de 2026 i fins el 31 d'agost de 2027. Amb la possibilitat de tres pròrrogues d'un any cadascuna.

3.2- Preu de licitació del contracte

Preu sense IVA	IVA	Preu amb IVA
237.863,77 €	23.786,38 €	261.650,15 €

CLÀUSULA 4: DEFINICIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

4.1- Definició

Els Serveis d'Intervenció o Atenció Socioeducativa són recursos preventius de caràcter diürn i no residencial dirigits a la infància, l'adolescència i a les seves famílies, amb l'objectiu de fomentar un desenvolupament infantil i adolescent saludable, i es en aquest model de serveis on s'inclou el servei objecte d'aquest contracte.

Aquests tipus de serveis es defineixen com serveis que, fora de l'horari escolar, donen suport, estimulen i potencien l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo dels infants, alhora que intervenen amb les seves famílies per tal que puguin afrontar la criança i l'educació dels seus fills i filles en les millors condicions possibles. Aquests serveis donen resposta, des del medi d'origen, a les necessitats dels infants i adolescents en situació de risc i de les seves famílies, amb la finalitat d'assegurar que els progenitors o les persones que en tinguin la tutela o la guarda puguin oferir-los el nivell bàsic de benestar necessari per garantir un desenvolupament integral adequat.

4.2- Finalitat

La finalitat principal d'aquesta tipologia de serveis, es assegurar que els progenitors o les persones que tinguin la tutela o la guarda dels infants o adolescents que el servei atén, tinguin l'oportunitat d'oferir-los el nivell bàsic que necessiten per a un desenvolupament integral adequat (article 18.2 de la Convenció sobre els drets de l'infant i articles 12.1 i 12.2, 37.3 i 37.4 i 41 de la LDOIA), acompanyant a aquests infants, adolescents i famílies en el seu desenvolupament personal i social, oferint suport professional per a la promoció del seu benestar personal i la seva integració social des d'una vessant preventiva, comunitària i participativa.

- **Millorar les competències parentals.**
- **Potenciar i desenvolupar factors de protecció.**
- **Augmentar el benestar dels infants i adolescents.**
- **Millorar les relacions socials i amb la comunitat.**

4.3- Objectius generals

- Prestar serveis d'intervenció socioeducativa a tota la franja d'edat de 0 a 17 anys i a les seves famílies.
- Atendre els infants i adolescents en els diferents nivells de situació de risc i les seves famílies per atendre les seves necessitats socioeducatives i desenvolupar factors de protecció.
- Proveir de recursos i serveis la família, des del medi, com una unitat bàsica de convivència i desenvolupament dels seus membres, permet l'atenció, remissió i prevenció de les situacions de risc dels fills i filles des de la proximitat i la promoció del seu benestar.

- Millorar les competències parentals a la llar familiar i reforçar les capacitats de la família de manera que millorin els hàbits i l'organització de la llar, a fi de desenvolupar el seu cicle vital des d'aquest espai quotidià propi.
- Afavorir la millora de la qualitat de les relacions entre els membres de la unitat familiar i amb el seu entorn, i reforçar els suports socials.
- Corresponsabilitzar les famílies en la cobertura adequada de les necessitats dels seus fills i filles (i dels infants i adolescents que tinguin a càrrec seu), pel que fa a l'alimentació, la salut, a seguretat, l'educació, l'afecte i la xarxa social.
- Prevenir i disminuir les situacions de desprotecció infantil, a fi de minimitzar les situacions de desemparament i evitar adoptar mesures de protecció que requereixin separar l'infant o adolescent de la seva família.

4.4- Destinataris

Infants i adolescents de 0 a 17 anys en situació de risc i les seves famílies.

4.5- Principis bàsics d'actuació

Interès superior de l'infant: Entès com el dret fonamental de tot infant a que els seus interessos siguin considerats primordials en totes les decisions que l'afecten, tant en l'àmbit públic com privat. Qualsevol actuació en el marc d'aquest servei, ha de prioritzar per damunt de tot aquest principi.

Atenció centrada en la persona: Situats als infants i adolescents i a les seves famílies al centre de la intervenció social, respectant sempre la seva dignitat, autonomia i apoderament, fomentant una mirada apreciativa on les capacitats de les persones ateses són més importants que els seus dèficits.

La família al centre: Entenent que la família és efectivament el sistema de criança per excel·lència on la qualitat de les relacions i l'estructura de les interdependències són l'eix que estructura l'estat de la família i el seu benestar o malestar. La família concebuda com la unitat social bàsica que està encarregada de la protecció i del desenvolupament dels seus membres. El model planteja promoure l'apoderament de les famílies per tal que aquestes puguin afrontar la criança i l'educació dels seus infants i adolescents amb les millors condicions possibles i aquestes són per tant nucli central de la intervenció d'aquest servei.

Atenció de proximitat: Articulant una intervenció socioeducativa propera amb els subjectes de l'acció i flexible, que s'adapti a les necessitats d'aquests i cerqui apropar-se als espais de socialització i relació d'infants, adolescents i les seves famílies. Una atenció centrada en la màxima proximitat al medi quotidià i que tingui presència tant en espais formals com informals.

Atenció al domicili: Partint d'aquesta atenció de proximitat, l'atenció en el propi domicili dels infants i els adolescents, permet una atenció personalitzada dins del seu context natural, podent afavorir un etorn de confiança i seguretat que permet comprendre millor la realitat dels infants, adolescents i les seves famílies. Aquesta atenció facilita també l'observació de les dinàmiques relacionals que produeixen en la quotidianitat, podent realitzar una intervenció més directa i efectiva.

Acció comunitària: L'intervenció ha de ser eminentment comunitària, cercant en tot moment que els infants, adolescents i les seves famílies creïn vincles i relacions de confiança amb persones significatives, organitzacions i serveis propis de la comunitat i promoure les interaccions entre elles. Les xarxes comunitàries són quelcom fonamental per l'atenció socioeducativa i són potenciadores dels factors de protecció.

Igualtat, no discriminació LGTBIQA+ i noves masculinitats: L'acció socioeducativa desenvolupada s'ha de regir per el principi d'igualtat efectiva de dones i homes, no discriminació LGTBI+ i ha d'oferir una intervenció que fomenti alternatives al model de masculinitat tradicional hegemònica a les societats androcèntriques i patriarcales.

Atenció intensiva i especialitzada: Intervenció intensiva, acotada en el temps i especialitzada, adreçada a treballar amb els infants, adolescents i les seves famílies en positiu i a partir d'evidències i indicadors que siguin objectius i mesurables.

Factors de protecció i indicadors de risc: Potenciar i reforçar els factors de protecció que presentin els subjectes de l'acció i partir d'ells alhora de dissenyar la intervenció socioeducativa i treballar per reduir els possibles factors de risc presents, posant sempre a la persona al centre del procés.

4.6- Àrees d'intervenció

Vincle educatiu: Entès com l'eina principal que ha de prevaldre en tota relació socioeducativa. Establir un bon vincle afectiu amb els infants, adolescents i les seves famílies, es quelcom imprescindible per articular una intervenció que sigui significativa per les persones ateses. Sense un vincle afectiu segur i de confiança entre les professionals i les persones ateses, no serà possible acompanyar-la satisfactòriament en el seu procés vital.

Suport a la criança: Sent la família la unitat social bàsica encarregada de la protecció i cura dels seus membres i sent la finalitat pròpia del servei assegurar que els progenitors o guardadors legals dels infants i adolescents tinguin totes les eines per oferir-los el benestar que precisen, es fa imprescindible articular tot un seguit d'intervencions encaminades a donar suport a les famílies per dur a terme la criança.

Connexions amb la comunitat: La creació de vincles i relacions de confiança amb la comunitat, ha de ser una àrea d'intervenció imprescindible en qualsevol cas que s'atengui. És fonamental que els infants i adolescents puguin establir connexions de qualitat amb el seu entorn més proper per tenir una socialització primària que els permeti una bona participació al medi sociocultural.

Coordinació amb altres agents socials: Una altra pota fonamental de l'intervenció, és la coordinació amb els altres agents socials que intervenen amb les persones amb les que treballem. És quelcom bàsic establir una comunicació fluida i directa amb els diferents agents socials del territori d'intervenció per a treballar conjuntament en benefici de les persones. Entre aquests agents socials cal destacar professionals d'educació, salut, joventut, cultura i esports, entre d'altres.

4.7- Línies d'intervenció en relació als infants i adolescents

Educació activa: L'educació que entén l'infant com a subjecte del seu procés i respecta les fases de la seva pròpia evolució.

Educació integral: L'educació que afavoreix i posa a disposició de l'infant els elements necessaris per tal d'assolir un grau òptim de maduresa com a persona i esdevenir membre actiu de la societat, treballant tots els àmbits del menor: físic, psíquic, afectiu, social i cultural.

Educació intercultural: L'educació que afavoreix la convivència i la relació entre les diverses cultures.

La coeducació: L'educació en condicions d'igualtat d'oportunitats i drets entre nens i nenes, amb l'objectiu que creixin en el respecte i la valoració mútua.

Educació en valors: L'educació dels infants en els valors de la democràcia, la tolerància, el respecte i la valoració de la diversitat i les diferències d'opinions, opcions i orientacions personals.

4.8- Metodologia

La metodologia que l'empresa o entitat adjudicatària ha de tenir en compte a l'hora de presentar la proposta de treball de l'objecte del contracte i que posteriorment s'haurà d'aplicar en el servei, s'ha de reeixir per els principis d'actuacions anteriorment descrits i també ha de tenir en compte els següents punts:

Prevenió i detecció: El servei ha de tenir un caràcter eminentment preventiu que cerca la remissió dels factors de risc i l'empitjorament de les situacions de vulnerabilitat a través de l'atenció i la promoció. També té per objecte la detecció de possibles situacions de risc i la seva avaluació.

Perspectiva sistèmica: El model d'intervenció s'emmarcarà teòricament en la perspectiva sistèmica, entenent que la família és efectivament el sistema de criança per excel·lència on la qualitat de les relacions i l'estructura de les interdependències són l'eix que estructura l'estat de la família i el seu benestar o malestar.

Intervenció segons els nivells de risc: Cal articular diferents itineraris d'Intervenció adaptats segons els diferents nivells de risc regulats en l'article 102 de la Llei 14/2010.

Risc lleu	Nivell d'intervenció preventiu
Risc moderat	Nivell d'intervenció de capacitat i suport
Risc greu	Nivell d'intervenció de tractament

La diferenciació d'aquests tres nivells no exclou la interacció entre ells. Cada nivell superior pot incloure els inferiors i els tres s'inclouen, o tenen com a fil conductor, el que anomenem les competències parentals i socials dels membres de la unitat familiar. De fet, no es tracta d'una classificació estanca, sinó que es poden donar diferents intensitats de necessitat en els diferents àmbits d'intervenció.

Intervenció segons edat: Cal articular una intervenció adaptada i especialitzada segons l'edat de les persones ateses, amb una particular atenció a l'especialització de les franges d'edat corresponent a la petita infància (0-3 anys) i a l'adolescència (12-17 anys) i respectant sempre els moments maduratsius i evolutius de cada persona.

Tipus d'intervenció. Individual, grupal i comunitària: La metodologia emprada ha de contemplar aquests tres nivells de la intervenció, articulant accions de totes tres tipologies al llarg del procés. Aquestes intervencions han de ser adaptades a les necessitats concretes de cada infant, adolescent o família.

Plans de treball i eines d'avaluació: L'acció socioeducativa desenvolupada ha de partir d'una intencionalitat i una planificació exposada en els plans de treball individual de cada persona, entesos aquests com una eina de treball imprescindible per l'acompanyament dels infants, adolescents i les seves famílies. Aquests plans de treball han d'estar consensuats amb els propis subjectes de l'acció i formulats en positiu. També cal contemplar l'ús d'eines d'avaluació que permetin tant identificar l'estat de la situació com l'assoliment dels objectius plantejats.

Pla Educatiu Individualitat (PEI): Com a eina de treball principal. Els serveis hauran de garantir la definició i aplicació d'un Pla Educatiu Individualitzat (PEI) per a cada infant, adolescent o família atesa de manera sostinguda. Aquest pla s'elaborarà conjuntament amb la família i el referent de serveis socials, incorporarà els objectius d'intervenció, estratègies, terminis i indicadors d'assoliment, es revisarà periòdicament en coordinació amb l'equip tècnic, serà confidencial i formarà part de la documentació tècnica del servei.

Suport terapèutic: El servei vol tenir un fort component terapèutic des d'una perspectiva de teràpia familiar socioeducativa, que adapta l'actuació de la teràpia familiar sistèmica als contextos socials i educatius de cada família per acompanyar-la en el seu procés vital.

El lleure com a facilitador del procés: El lleure ha de tenir un pes important en els processos d'intervenció amb els infants, adolescents i les seves famílies, entenent el lleure com a motor de creixement personal i social. El lleure ha d'estar present en les intervencions i també s'ha de treballar per l'accés dels infants i adolescents al lleure normalitzat de la seva comunitat.

Intervenció conjunta amb Serveis Socials Bàsics: Els Serveis Socials Bàsics són la porta d'entrada de les famílies als serveis socials i un/a professional d'aquest servei seran la de referència de cada família. Així doncs es imprescindible articular una intervenció conjunta entre tots dos serveis amb coordinacions periòdiques.

4.9- Coordinació amb els agents socials del territori

Emmarcat en el nou model dels serveis d'intervenció socioeducativa que va dissenyar la Generalitat de Catalunya l'any 2016, el servei d'intervenció socioeducativa itinerant ha de prestar de manera conjunta les

altres quatre línies d'intervenció o serveis que contempla el model i està pensat per aquells territoris amb una gran extensió i amb una alta dispersió geogràfica, com serien els municipis que ens ocupen de la comarca del Baix Llobregat.

L'experiència acumulada al llarg d'aquests anys d'intervenció al territori, ens mostra la dificultat existent en incidir de manera significativa en la franja de 0-3 anys d'edat i en les famílies dels infants i adolescents atesos i per tal cosa es objecte d'aquest contracte el donar cobertura a aquests dos col·lectius d'intervenció que es considera que precisen d'una actuació especialitzada.

El servei de nova creació que es vol crear amb aquest contracte, haurà de treballar de manera coordinada amb els agents socials del territori i haurà d'adaptar la seva actuació a les necessitats concretes de cada municipi.

Relació entre serveis socials bàsics i el servei d'intervenció socioeducativa

La prestació del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS) i del servei de nova creació s'emmarca dins d'un model de treball compartit i coordinat entre els diferents agents implicats en l'atenció a la infància, l'adolescència i les seves famílies a la comarca.

Aquest model es basa en una coordinació funcional, tècnica i territorial entre:

Els Serveis Socials Bàsics (SSB) dels municipis implicats
Els Serveis d'Intervenció Socioeducativa dels municipis implicats
Servei d'Atenció Socioeducativa a Famílies (0-3 anys i famílies amb infants i adolescents)
El Consell Comarcal del Baix Llobregat, com a ens impulsor del servei

Rol dels Serveis Socials Bàsics (SSB)

Els SSB dels vuit municipis en que es presta el servei, que depenen estructuralment de l'Ajuntament i formen part de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Baix Llobregat, són la porta d'entrada al servei i els responsables de la detecció i derivació dels casos susceptibles d'atenció. Sense perjudici que aquesta detecció inicial es pugui fer des del propi servei o altres agents socials. Els SSB juntament amb el servei, han de fer la valoració del nivell de risc d'acord amb els criteris establerts a la Llei 14/2010 i derivar el cas al servei.

Els SSB mantenen un rol de referència i seguiment dels casos al llarg del procés d'intervenció i participen en la definició i revisió dels PEI juntament amb els equips dels serveis socioeducatius. Tots dos serveis intervenen en el cas de manera coordinada segons les funcions atribuïdes a cada servei.

Rol del Serveis d'Intervenció Socioeducativa dels municipis

Els serveis d'intervenció socioeducativa dels municipis són els encarregats de desenvolupar intervencions socioeducatives als municipis en els quals es presta el servei i per tant d'atendre als infants i adolescents en situació de risc derivats per els SSB municipals, sense perjudici que en el marc d'activitats grupals, comunitàries o preventives, es puguin atendre infants i/o adolescents que no tinguin específicament aquesta condició de risc.

Els Serveis d'Intervenció educativa dels municipis treballen doncs conjuntament amb els SSB i altres serveis i agent socials del territori en l'abordatge dels casos d'infància i adolescència en situació de risc lleu, moderat i greu, actuant també com a nexes territorials entre els serveis municipals i les polítiques comarcals.

Aquests serveis, formen part dels serveis socials bàsics, tal i com recull la Cartera de Serveis Socials, i per tal cosa aquest servei ha d'estar estretament lligat als SSB municipals, essent per tant imprescindible per un correcte desenvolupament del servei, que existeixi aquesta vinculació i col·laboració permanent entre ambdós serveis.

Els casos atesos han de tenir doncs un/a professional referent dels SSB municipal i/o un/a professional referent dels Serveis d'Intervenció Socioeducativa dels municipis, havent-se de coordinar entre ells per garantir l'abordatge integral dels mateixos.

Rol del servei objecte del contracte

El servei de nova creació que es objecte d'aquesta licitació i que serà prestat per l'empresa o entitat adjudicatària, formaran part de la cartera de serveis d'atenció socioeducativa del Baix Llobregat.

Aquests servei ha de complementar doncs l'actuació del serveis ja existents al territori, aportant una intervenció especialitzada en els àmbits de petita infància (0-3 anys anys) i les seves famílies i famílies amb infants o adolescents a càrrec, però sempre en coordinació i col·laboració els SSB municipals, que seran els serveis de referència dels casos atesos.

Pel que fa la intervenció amb famílies de caire terapèutic, aquesta si que recaurà de manera exclusiva en aquest servei de nova creació, sent els professionals especialitzats del mateix els qui hauran de prestar-lo, tot compartint informació, objectius i estratègies d'intervenció amb els serveis de referència i sempre amb una metodologia integrada dins de l'estratègia territorial.

Rol del Consell Comarcal del Baix Llobregat

El Consell Comarcal del Baix Llobregat, i concretament l'Àrea d'Acció Social i Salut, assumeix la supervisió del conjunt del servei i fa d'interlocutor directe amb l'empresa o entitat adjudicatària.

Des de l'Àrea d'Acció Social i Salut s'ha de vetllar per la coherència metodològica, la qualitat tècnica i l'avaluació dels serveis prestats, establint els canals de comunicació, coordinació, supervisió i avaluació necessaris a tal efecte.

Es també responsabilitat seva, promoure una correcte coordinació amb tots els ajuntaments implicats, així com amb la resta de la xarxa comunitària i agents socials dels territoris implicats.

Coordinació conjunta i espais de seguiment

Per tal de garantir una actuació coherent i eficaç entre les parts i un correcte funcionament del servei, es preveuen els següents espais de coordinació, sent susceptibles de modificació en cas de necessitat:

- Comissió de seguiment: Entre el Consell Comarcal del Baix Llobregat i l'empresa o entitat adjudicatària per avaluar l'execució global del servei, compartir dades, revisar indicadors i formular propostes de millora (amb periodicitat per definir).
- Reunions de coordinació tècnica territorial: Entre el Consell Comarcal del Baix Llobregat, els SSB municipals i els serveis d'intervenció socioeducativa, per fer seguiment de la implementació, detectar necessitats emergents i ajustar l'actuació als territoris.
- Reunions de coordinació del servei: Entre el Consell Comarcal del Baix Llobregat i els serveis d'intervenció socioeducativa, per treballar conjuntament en l'estratègia metodològica del servei.
- Reunions de casos: Es poden convocar puntualment entre tots o alguns dels actors implicats per treballar tècnicament al voltant de casos concrets.

Aquest model de treball compartit pretén reforçar la continuïtat en l'atenció, evitar la fragmentació dels serveis i garantir un acompanyament integral i centrat en les famílies.

CLÀUSULA 5: ORGANITZACIÓ I PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.1- Model del servei

El servei es configura com un servei amb fase de provisió pública i fase de producció social i mercantil, en coherència amb el desplegament comarcal del model d'intervenció o atenció socioeducativa al Baix Llobregat.

Fase de provisió pública

El Consell Comarcal del Baix Llobregat, a través dels Serveis Socials Bàsics (SSB) dels municipis implicats en el contracte, assumeix les funcions corresponents a la fase de provisió, que comprèn els processos d'informació, acollida, valoració, proposta de servei, seguiment i coordinacions. Aquestes funcions es concreten en:

- La planificació global de l'oferta del servei i la informació a la ciutadania, tant genèrica com individualitzada, sobre els serveis disponibles i els drets d'accés regulats normativament.
- La recepció i valoració inicial dels usuaris potencials, incloent la identificació de necessitats, el diagnòstic social i l'elaboració de la fitxa de derivació al servei.
- La proposta d'objectius d'intervenció i la proposta de determinació inicial de la intensitat òptima de participació en el servei.
- La tramitació formal de la derivació, així com la recepció de la confirmació d'inici del servei i la concreció horària acordada amb la família.
- El seguiment i avaluació periòdica de les intervencions, d'acord amb els protocols establerts pels SSB, mitjançant coordinacions periòdiques i la reunió de seguiment de casos del servei.
- La validació i control de qualitat de l'actuació, assegurant-ne la conformitat amb els compromisos establerts en aquest Plec de Prescripcions Tècniques, el Plec de Clàusules Administratives i el contracte.

Fase de producció social i mercantil

L'empresa o entitat adjudicatària serà responsable de la fase de producció, que correspon a la prestació efectiva del servei, d'acord amb els criteris de qualitat, metodologia i objectius descrits en aquest Plec. Aquesta fase inclou entre d'altres funcions:

- Anàlisi inicial i coneixement del medi, diagnòstic de necessitats i recursos existents al territori.
- Disseny i planificació operativa del servei adaptada a les necessitats del territori.
- La coordinació tècnica i institucional amb els SSB i amb altres serveis o recursos implicats.
- L'acollida i incorporació de les persones derivades al servei.
- L'atenció socioeducativa directa als infants, adolescents i famílies, d'acord amb el pla de treball individual o familiar acordat.
- El seguiment continuat de la participació, l'assistència i l'evolució de cada cas.
- L'avaluació dels resultats i la valoració de la sortida del servei, assegurant la transferència d'informació als SSB i la continuïtat del procés educatiu i social.

Aquest model de doble fase garanteix la coherència amb el model comarcal del Baix Llobregat, assegurant la complementarietat entre el rol públic de planificació i seguiment i el rol professional de producció i execució del servei.

5.2- Processos bàsics de treball de l'adjudicatària

Els processos bàsics de treball que haurà de desenvolupar l'empresa adjudicatària són els següents:

Acollida i primera atenció

Recepció de les persones usuàries i de les seves famílies.
Explicació del servei, dels drets i dels compromisos de participació.
Recollida d'informació inicial i identificació de necessitats socioeducatives.

Planificació individualitzada

Elaboració del pla d'intervenció personalitzat per a cada infant/adolescent i, si escau, la seva família.
Definició dels objectius d'aprenentatge, socialització, desenvolupament personal i participació familiar.
Programació d'activitats i determinació de la intensitat i freqüència de participació.

Execució de la intervenció socioeducativa

Desenvolupament de les activitats i serveis previstos al pla d'intervenció.
Estimulació de competències personals, socials i cognitives.
Suport a la criança i a les dinàmiques familiars segons les necessitats detectades.

Seguiment i coordinació

Registre i monitoratge continu de l'assistència, evolució i participació.
Coordinació periòdica amb els Serveis Socials Bàsics i altres agents socials implicats.
Identificació d'ajustos necessaris i adaptació de la intervenció.

Avaluació i valoració de resultats

Valoració del compliment dels objectius establerts en el pla individualitzat.
Elaboració d'informes de seguiment i participació de cada infant/adolescent i la seva família.
Proposta de millores i ajustaments al servei.

Gestió de la informació i documentació

Registre adequat de totes les dades, informes i documents del servei, respectant la normativa de protecció de dades.
Garantia de confidencialitat i seguretat de la informació.
Comunicació i lliurament d'informes als SSB segons els procediments establerts.

Sortida i traspàs del servei

Planificació i execució de la sortida de l'infant/adolescent del servei.
Traspàs d'informació i recomanacions a altres serveis o recursos quan sigui necessari.
Garantir la continuïtat i la coherència del procés socioeducatiu.

5.3- Requisits d'accés al servei

L'accés als serveis s'efectua exclusivament mitjançant derivació dels Serveis Socials Bàsics (SSB) del municipi de residència de l'infant o adolescent, d'acord amb la normativa vigent i amb el model comarcal establert. La derivació ha de venir acompanyada de tota la informació necessària per a la valoració de les necessitats socioeducatives i del nivell de risc de cada cas. En situacions de necessitat urgent i sempre amb valoració tècnica, es podran aplicar altres mecanismes de derivació consensuats entre l'empresa adjudicatària i la tècnica de referència dels SSB, garantint la cobertura i continuïtat del servei. Els requisits d'accés al servei es concreten a continuació:

Derivació i valoració de situació de risc

L'infant o adolescent ha de ser considerat en situació de risc per part dels SSB i/o serveis especialitzats en infància, segons els articles 102 i següents de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i oportunitats en la infància i l'adolescència.

La tècnica de referència dels SSB comunicarà la derivació mitjançant la fitxa de derivació, indicant el nivell de risc detectat mitjançant les eines de criatge establertes.

Edats ateses

El servei està dirigit a infants i adolescents dins de l'interval d'edat establert, sempre dintre de la franja d'edat de 0 a 17 anys, i les seves famílies.

Residència i vinculació territorial

L'infant o adolescent ha de residir o tenir vinculació amb l'àrea del municipi on es presta el servei, conforme al Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària.

Consentiment i compromís familiar

L'accés al servei requereix el consentiment dels progenitors, tutors o guardadors legals, reflectit en el document d'acords d'alta al servei. La família ha de comprometre's a participar i col·laborar en el procés socioeducatiu, segons el pla individualitzat establert.

Procediment d'incorporació

Quan la incorporació al servei sigui viable, l'empresa o entitat adjudicatària contactarà amb la família i concertarà la primera entrevista d'acollida. Durant aquesta entrevista es proporcionarà tota la informació sobre el servei, els seus objectius i el funcionament, s'acordaran els dies i horaris d'intervenció, i es formalitzarà tota la documentació necessària, inclòs el compliment de la LOPD (Llei Orgànica 15/1999). L'empresa o entitat adjudicatària comunicarà l'inici del servei a la professional de referència dels SSB per correu electrònic o telefònicament.

Capacitat de participació

L'infant o adolescent ha de poder participar de manera efectiva en les activitats socioeducatives, amb les adaptacions que siguin necessàries segons les seves característiques i necessitats.

Seguiment individualitzat

L'empresa o entitat adjudicatària i la tècnica de referència dels SSB pactaran la freqüència i intensitat del seguiment de cada cas, atenent les necessitats específiques i el nivell de risc detectat. El seguiment s'efectuarà en les reunions de coordinació periòdiques, garantint la correcta implementació del pla d'intervenció i la qualitat de l'atenció.

Acceptació de normes i compromisos del servei

L'infant, adolescent i família han d'acceptar les normes de funcionament del servei, els horaris establerts i els compromisos de participació definits per l'empresa adjudicatària i supervisats pels SSB.

5.4- Atenció a les persones usuàries

L'atenció a les persones usuàries del servei s'ha de fonamentar en els principis bàsics d'actuació recollits en la Clàusula 4 del present plec de clàusules tècniques, garantint la protecció i el desenvolupament ple dels infants i adolescents, així com el suport i la corresponsabilitat de les seves famílies o entorns cuidadors.

L'acció educativa haurà de regir-se pels següents criteris:

Centralitat de l'infant i l'adolescent: totes les actuacions s'han de planificar i executar tenint en compte el seu interès superior, el benestar emocional i el desenvolupament integral.

Personalització i adequació de la intervenció: cada persona atesa disposarà d'un itinerari educatiu propi, adaptat a les seves necessitats, edat i nivell de risc detectat.

Participació activa: es garantirà la implicació de l'infant, l'adolescent i la seva família en totes les fases del

procés: valoració inicial, execució, seguiment i tancament.

Treball en xarxa i coordinació interprofessional: el servei actuarà de manera coordinada amb els Serveis Socials Bàsics (SSB) i la resta de recursos del territori (educatius, sanitaris, comunitaris o d'oci).

Respecte, inclusió i confidencialitat: es garantirà un entorn segur, lliure de qualsevol forma de discriminació, d'acord amb la normativa vigent en matèria d'igualtat i protecció de dades.

Atenció segons el nivell de risc i intensitat de la intervenció

El servei haurà d'atendre les situacions de risc en funció de la seva gravetat i complexitat. Els diferents nivells de risc (lleu, moderat o greu) comporten, alhora, diferents intensitats d'intervenció i requisits de seguiment específics, que hauran d'adaptar-se a les característiques de cada cas.

D'acord amb les necessitats detectades i el nivell de risc valorat, els infants, adolescents i famílies podran participar en un o més serveis o programes dins del conjunt del sistema, garantint la coherència de les actuacions.

L'empresa adjudicatària haurà d'assignar un professional de referència per a cada infant, adolescent i família usuària. Aquesta figura actuarà com a interlocutor principal amb la persona atesa, amb la seva família i amb la resta de professionals implicats, vetllant per la globalitat de la intervenció, la coordinació amb l'equip social i la tècnica de referència dels SSB, i per agilitar la presa de decisions en tot el procés educatiu.

Tipologia i modalitats d'atenció

El servei ha de garantir una atenció individualitzada, grupal i familiar, segons la naturalesa del cas.

Participació i compromís familiar

La família és considerada un agent actiu en el procés socioeducatiu. L'empresa adjudicatària haurà de promoure la seva participació a través d'entrevistes d'acollida, seguiment i tancament, sessions informatives o formatives adreçades als progenitors, tutors o referents i espais grupals o comunitaris de suport parental.

Per iniciar el servei serà imprescindible la signatura del document d'acords i compromisos, on consti l'acceptació de les normes de funcionament i la voluntat de col·laborar en el procés educatiu.

Continuïtat i tancament de la intervenció

La finalització de l'atenció haurà de ser planificada i coordinada amb els SSB, garantint la continuïtat del suport educatiu o social necessari. S'elaborarà un informe final de tancament, amb la valoració dels objectius assolits i recomanacions per al manteniment o derivació a altres serveis.

Funcions en relació amb l'atenció de les persones ateses

Les funcions de l'empresa adjudicatària en relació amb l'atenció a les persones usuàries, que s'adaptaran a cada línia d'intervenció del Servei, seran com a mínim les següents:

- Acollir l'infant, l'adolescent i la seva família, oferint-los una primera atenció de qualitat i donant-los a conèixer el funcionament, la finalitat i els objectius del servei.
- Observar i valorar l'infant, l'adolescent i el nucli familiar per detectar les seves necessitats socioeducatives i les dinàmiques relacionals, amb una mirada integral i preventiva.
- Detectar i prevenir situacions de risc social o educatiu, establint els mecanismes de coordinació necessaris

amb els serveis socials bàsics i altres recursos implicats.

- Elaborar, implementar i avaluar el Projecte Educatiu Individual (PEI) de l'infant o adolescent i el Pla de Treball Familiar (PTF), en coordinació amb l'equip educatiu i el professional de referència dels serveis socials.
- Fomentar la participació activa de l'infant, l'adolescent i la seva família en la definició, desenvolupament i seguiment del seu projecte educatiu.
- Promoure accions de circulació social, facilitant espais, activitats i experiències que afavoreixin la inclusió, la participació comunitària i la vinculació amb el territori.
- Fomentar la convivència, el respecte mutu i la coresponsabilitat, tant en les activitats individuals com en les grupals, contribuint al desenvolupament personal i social dels participants.
- Facilitar el coneixement i l'accés a altres recursos de la comunitat, potenciant el treball en xarxa i la complementarietat amb els serveis educatius, sanitaris, culturals, esportius i associatius.
- Programar, realitzar i avaluar activitats lúdiques, educatives i sociofamiliars d'acord amb els objectius del servei i les necessitats detectades.
- Acollir, informar i implicar les famílies, promovent una comunicació fluïda i recollint la informació familiar i sociocultural necessària per a la intervenció.
- Identificar la motivació, les necessitats, les mancances i les potencialitats de la família, establint vincles de confiança i treball compartit per a la millora del benestar dels infants i adolescents.
- Garantir una atenció personalitzada, respectuosa i inclusiva, que tingui en compte la diversitat cultural, funcional, de gènere i familiar, i assegurui la igualtat d'oportunitats.

L'atenció socioeducativa s'adequarà a la valoració del nivell de risc social de cada infant, adolescent i nucli familiar, determinat pels Serveis Socials Bàsics mitjançant les eines de diagnòstic i valoració establertes pel Departament de Drets Socials.

L'empresa adjudicatària haurà d'adaptar la seva intervenció d'acord amb els nivells d'intensitat que requereixi cada nivell de risc, assegurant la coherència entre els objectius educatius, la freqüència d'atenció i la metodologia emprada.

5.5- Eines d'intervenció

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de disposar i aplicar un conjunt d'eines tècniques comunes que garanteixin una atenció integral, coherent i de qualitat a infants, adolescents i famílies, adaptant-les a la naturalesa i objectius de cada línia d'intervenció del servei.

Aquestes eines han de permetre la valoració inicial, la planificació individualitzada, el seguiment continuat i l'avaluació final del procés socioeducatiu, assegurant la traçabilitat i coherència entre les actuacions dels equips i dels Serveis Socials Bàsics (SSB).

Les eines mínimes requerides, amb la corresponent documentació i ús obligatori, seran com a mínim les següents i l'empresa o entitat adjudicatària les haurà de lliurar al Consell Comarcal del Baix Llobregat, abans de començar l'aplicació del contracte:

Fitxa d'ingrés

Instrument inicial que recull les dades personals, familiars i socials de l'infant o adolescent, així com la informació rellevant sobre la seva situació familiar, social, educativa i emocional. Aquesta fitxa es basa en

la informació facilitada pels Serveis Socials Bàsics (SSB) en el moment de la derivació i serveix com a punt de partida per a la valoració inicial i la definició de l'estratègia d'intervenció. Haurà de contenir, com a mínim, les dades d'identificació, situació familiar, escolarització, estat de salut, derivacions prèvies i altres elements contextuals que permetin comprendre la realitat de l'infant o adolescent i la seva família.

Protocol d'observació

Eina diagnòstica que permet identificar i valorar els indicadors de risc i les necessitats socioeducatives de cada infant o adolescent. Aquest instrument facilita establir una primera diagnosi i determinar els objectius específics d'intervenció que caldrà treballar, d'acord amb la informació aportada pels SSB i les observacions de l'equip educatiu del servei. La seva aplicació inicial es clau per definir el nivell de risc (lleu, moderat o greu) i orientar la intensitat i la tipologia de la intervenció.

Expedient individual

Cada infant o adolescent derivat pels SSB haurà de disposar d'un expedient individual complet, que incorpori tota la informació i documentació necessària per al seguiment educatiu i administratiu. Aquest expedient inclourà la fitxa d'ingrés, la valoració inicial, el projecte educatiu individual (PEI), el pla de treball familiar (si escau), els registres de seguiment, les coordinacions i l'informe de tancament. Haurà d'estar actualitzat permanentment i ser accessible per als SSB per tal de facilitar el treball conjunt i la supervisió del procés d'intervenció.

Projecte Educatiu Individual (PEI)

Document tècnic i pedagògic elaborat per l'empresa adjudicatària per a cada infant o adolescent atès al servei. El PEI estableix els objectius educatius, les accions a desenvolupar, els indicadors d'assoliment i la temporalització de les activitats, d'acord amb el nivell de risc i les necessitats detectades. Hi haurà dos tipus de PEI:

- PEI bàsic, aplicable a tots els infants o adolescents del servei.
- PEI complet, adreçat a aquells en situació de risc moderat o greu, segons la valoració inicial i el resultat del Protocol d'Observació.

El PEI haurà de ser validat pels Serveis Socials Bàsics, acceptat per l'infant, adolescent i família, i formarà part de l'expedient individual. Tots els PEI hauran d'estar consensuats i compartits amb la família i amb els derivadors, promovent objectius realistes, assolibles i orientats al canvi en positiu, sempre amb un enfocament participatiu entre les parts implicades.

Pla de Treball Familiar (PTF)

Eina específica adreçada a aquelles famílies que requereixin intervenció de promoció, capacitació, suport o tractament. El PTF concretarà els objectius familiars, les accions a desenvolupar, els compromisos adquirits i els indicadors d'avaluació, amb la finalitat de millorar les competències parentals, la convivència i la capacitat educativa dels adults responsables. Com en el cas del PEI, el pla familiar haurà de ser compartit i consensuat amb la família i amb els SSB.

Seguiment individual

Eina de registre sistemàtic de totes les intervencions realitzades amb cada infant, adolescent o família. S'hi consignaran les tutories individuals i familiars, les sessions terapèutiques, les activitats educatives o grupals, les coordinacions externes i qualsevol actuació rellevant en el marc del procés d'intervenció. Aquest registre permetrà analitzar l'evolució, la participació i l'assoliment dels objectius establerts en els PEI i PTF.

Registre d'assistència

Control diari d'assistència dels infants i adolescents al servei, segons els dies i horaris acordats. Aquest registre és essencial per garantir el seguiment, la planificació d'activitats i la valoració de la participació efectiva en el servei.

Fulls d'observació i valoració continuada

Documents que recullen l'evolució educativa, emocional i conductual dels infants i adolescents. Permeten actualitzar la diagnosi inicial i introduir ajustos en la planificació de la intervenció quan es detectin noves necessitats o canvis en la situació familiar.

Registre de coordinacions i derivacions

Instrument que recull totes les actuacions de coordinació amb els SSB, els centres educatius, els serveis de salut, entitats de lleure i altres agents socials dels territoris. Aquest registre garanteix la coherència del treball en xarxa i la continuïtat de l'atenció.

Informe d'avaluació i tancament

Document final del procés d'intervenció que recull els resultats assolits, el grau de compliment dels objectius, les millores observades i, si escau, les propostes de continuïtat o derivació. L'informe haurà d'incloure la valoració del professional de referència, la família i, sempre que sigui possible, la de l'infant o adolescent.

Altres eines i protocols complementaris

L'empresa adjudicatària podrà desenvolupar altres instruments propis (protocols interns, guies metodològiques, fitxes d'activitat, registres de tutoria o eines digitals de gestió), sempre que siguin coherents amb el marc tècnic i metodològic del servei i validats pel Consell Comarcal del Baix Llobregat.

5.5.1- Eines digitals, sistemes de registre i protecció de dades

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de garantir l'ús d'eines digitals segures i eficients per al registre, gestió i seguiment de la intervenció socioeducativa, assegurant el compliment estricte de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals (Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril – RGPD, i Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre – LOPDGDD).

Les eines digitals utilitzades hauran de permetre:

- El registre i l'actualització de la informació relativa als infants, adolescents i famílies ateses, incloent-hi la documentació associada (fitxa d'ingrés, PEI, pla de treball familiar, registres de seguiment, etc.).
- El control d'accés restringit i individualitzat per a cada professional, amb sistemes d'identificació i validació segurs.
- La traçabilitat de les actuacions i l'historial d'intervencions, garantint la integritat i la confidencialitat de la informació.
- L'extracció d'indicadors i dades agregades per a l'avaluació, seguiment i coordinació amb els Serveis Socials Bàsics, sempre d'acord amb el principi de minimització de dades.
- L'emmagatzematge segur de la informació, preferentment en entorns digitals xifrats i allotjats dins l'Espai Econòmic Europeu.
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un protocol intern de gestió i protecció de dades que reguli l'accés, ús, conservació i eliminació de la informació tractada, així com d'un registre d'activitats de tractament i la designació d'un delegat o referent de protecció de dades.

Així mateix, s'haurà de garantir que tots els professionals del servei rebin formació específica en confidencialitat, seguretat digital i protecció de dades, assegurant-ne l'aplicació pràctica en el desenvolupament de la seva tasca diària.

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de facilitar al Consell Comarcal del Baix Llobregat i als Ajuntaments implicats en el contracte, l'accés, la interoperabilitat o la transferència segura de la informació essencial per al correcte seguiment, supervisió i avaluació del servei, d'acord amb els protocols establerts i respectant sempre els principis de seguretat i confidencialitat de la informació

5.6- Seguiment i coordinació interna

L'empresa o entitat adjudicatària haurà d'establir mecanismes de seguiment constants i estructurats que permetin avaluar l'evolució dels infants, adolescents i famílies usuàries dels serveis, assegurant que les intervencions socioeducatives s'ajusten a les necessitats detectades i als objectius establerts en els Projectes Educatius Individuals (PEI) i en els Plans de Treball Familiar del servei.

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de designar, dins de l'equip adscrit al servei, una persona que assumeixi la funció de coordinació tècnica, la qual serà responsable de l'organització operativa del servei, la supervisió de l'equip professional, el seguiment de la intervenció socioeducativa i la interlocució ordinària amb el Consell Comarcal. Aquesta figura haurà de garantir la coherència tècnica de les actuacions, així com el compliment dels objectius i criteris establerts en el present plec.

Seguiment dels infants i adolescents

Els professionals de referència assignats a cada infant o adolescent realitzaran una avaluació periòdica i sistemàtica de l'evolució individual, valorant el grau de consecució dels objectius previstos en el PEI i ajustant les intervencions segons les necessitats emergents.

La informació sobre el progrés dels infants i adolescents serà comunicada de manera regular als propis usuaris i a les seves famílies a través de tutories individualitzades, en les quals es comentaran els avanços, dificultats i propostes de millora.

En el cas dels PEI complets, que s'apliquen a infants i adolescents amb risc moderat o greu, es realitzarà com a mínim una tutoria formal de seguiment individual al mes, amb la possibilitat que participi la família per reforçar la implicació i la corresponsabilitat en el procés socioeducatiu.

Per als PEI bàsics, destinats a infants i adolescents amb risc lleu, el seguiment individual es farà segons les necessitats detectades i podrà tenir un caràcter formal o informal, sempre amb l'objectiu de garantir una atenció adequada i contínua.

Seguiment de les famílies

Els professionals de referència assignats a les famílies hauran de realitzar una avaluació periòdica del progrés familiar, considerant els objectius establerts en el Pla de Treball Familiar del servei i ajustant les accions en funció de les necessitats detectades, amb especial atenció a la seva capacitat de resposta davant situacions de risc i a la participació activa en les activitats socioeducatives.

Aquesta avaluació es comunicarà a les famílies mitjançant entrevistes i tutories, establint un diàleg continu que permeti adaptar les intervencions, reforçar els recursos familiars i potenciar la corresponsabilitat en l'acompanyament dels infants i adolescents.

Circuits de queixes, reclamacions i suggeriments

L'empresa adjudicatària haurà d'informar en tot moment els infants, adolescents i famílies sobre els canals disponibles per presentar queixes, reclamacions, suggeriments o agraïments, facilitant el seu accés de manera clara i senzilla. La direcció recollirà totes les incidències i les farà arribar a la coordinadora del

projecte i al responsable designat per l'Ajuntament, que analitzaran el motiu i proporcionaran una resposta adequada, contrastant la informació amb els professionals del servei quan sigui necessari.

Coordinació interna de l'equip

L'empresa adjudicatària establirà un sistema de coordinació interna del seu equip professional amb l'objectiu d'assegurar la coherència de les intervencions socioeducatives i la qualitat de l'atenció a infants, adolescents i famílies.

Aquesta coordinació consistirà en reunions periòdiques de l'equip, en les quals es revisaran els casos, es compartiran estratègies d'intervenció i es consensuaran ajustos necessaris per respondre a les necessitats detectades. Les trobades serviran també per avaluar el funcionament de les activitats, grups i serveis, detectar possibles incidències i garantir que les accions de l'equip es desenvolupin de manera integrada, eficient i coherent amb els objectius del servei.

La coordinació interna tindrà un caràcter dinàmic i flexible, adaptant-se a les particularitats de cada infant, adolescent i família, i promovent la col·laboració i la comunicació fluida entre tots els professionals implicats.

La persona encarregada de vetllar per el correcte desenvolupament d'aquest seguiment i coordinació interna, serà el/la coordinador/a tècnic/a del servei designat a tal efecte per l'empresa o entitat adjudicatària.

5.7- Avaluació

L'empresa o entitat adjudicatària establirà un sistema d'avaluació integral i continuada que permeti mesurar de manera objectiva i qualitativa l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat de les intervencions socioeducatives dirigides a infants, adolescents i famílies, garantint que les accions desenvolupades contribueixen a l'assoliment dels objectius establerts als Projectes Educatius Individuals (PEI) i als Plans de Treball Familiar del servei. L'avaluació es realitzarà de forma continuada i documentada, deixant constància del seguiment i de les accions d'avaluació efectuades per a cada usuari i usuària en cadascuna de les línies educatives.

Objectius de l'avaluació

- Mesurar el grau d'assoliment dels objectius individuals i familiars establerts, ajustant les intervencions a les necessitats detectades i al nivell de risc identificat.
- Valorar l'impacte de les intervencions sobre les competències personals, socials i familiars, incloent la millora de les habilitats de socialització, la gestió emocional, la participació comunitària i el reforç dels vincles familiars.
- Identificar oportunitats de millora en les activitats i en la destinació dels recursos, promovent ajustos immediats que garanteixin la coherència amb els plans individualitzats i familiars.

Procediment i eines d'avaluació

- L'empresa adjudicatària desenvoluparà avaluacions periòdiques individualitzades per a cada infant o adolescent, incloent l'observació directa, les tutories i la participació familiar.
- Es realitzaran avaluacions periòdiques de les famílies, centrades en la seva implicació en el procés socioeducatiu, la capacitat de mobilitzar recursos i la contribució al desenvolupament integral dels infants i adolescents.
- La programació del servei haurà d'incloure eines d'avaluació i seguiment que permetin implantar processos de millora en les activitats i els recursos assignats, garantint la qualitat de l'atenció i l'adaptació contínua a les necessitats detectades.

A més, s'haurà de recollir el grau de satisfacció dels diferents agents implicats als serveis a través

d'enquestes dissenyades per l'empresa adjudicatària, definint tant el moment òptim de realització com la metodologia.

Flexibilitat i dades complementàries

A petició del Consell Comarcal, l'empresa o entitat adjudicatària podrà facilitar altres dades avaluatives que es considerin necessàries per completar la valoració global del servei, permetent ajustar estratègies, optimitzar recursos i millorar contínuament la qualitat de l'atenció prestada.

5.8- Sortida del servei

La fase de sortida del servei constitueix un moment clau en el recorregut socioeducatiu de l'infant, adolescent i la seva família. Aquesta etapa ha de gestionar-se amb previsió, planificació i coordinació, garantint que la finalització de la intervenció es realitzi de manera segura, coherent i respectuosa amb les necessitats dels usuaris i els objectius establerts en els Projectes Educatius Individuals (PEI) i els Plans de Treball Familiar.

Motius de finalització del servei

La finalització de l'estada de les persones usuàries en qualsevol dels serveis pot produir-se per diversos motius, que han de ser valorats amb rigor tècnic i de manera individualitzada:

- Consecució dels objectius establerts en el PEI i el Pla de Treball Familiar.
- Finalització de l'activitat, programa o projecte socioeducatiu en què participi l'infant, adolescent o família.
- Sol·licitud expressa de la família o tutor legal.
- No adequació del servei a les necessitats específiques de l'infant, adolescent o família, segons la valoració tècnica.
- Esgotament del període màxim de permanència establert al servei; un cop completat aquest període, es podrà valorar tècnicament la conveniència de la continuïtat, atenent a la situació familiar i personal de l'infant o adolescent.
- Manca d'assistència consecutiva a quatre sessions programades sense justificació.
- Arribar a l'edat límit d'accés als serveis, generalment 18 anys en el cas dels adolescents.
- Altres causes establertes per valoració tècnica, com poden ser la no adaptació o manca d'aprofitament del servei per part de l'infant, adolescent o família, o la impossibilitat de dur a terme un treball socioeducatiu adequat.

En aquells casos en què la finalització depengui d'una valoració tècnica, l'Empresa o entitat adjudicatària comunicarà la proposta de tancament a la tècnica de referència dels Serveis Socials Bàsics (SSB). La decisió definitiva sobre la finalització serà presa de manera conjunta amb la professional dels SSB; en cas de discrepància, prevaldrà la valoració tècnica de la professional de SSB.

Permanència al servei

La permanència dels infants, adolescents i les seves famílies al servei, s'estableix en funció de la valoració del nivell de risc i de la consecució dels objectius fixats en el pla de treball individual o familiar. L'atenció no té una durada prefixada universal, però es regeix pel principi de temporalitat i finalitat educativa i de millora, d'acord amb els criteris següents:

- Caràcter temporal i finalista de la intervenció: El Servei d'Atenció Socioeducatiu a Famílies, és un servei d'acompanyament socioeducatiu orientat a la millora de les competències parentals, la promoció del desenvolupament personal i social dels infants i adolescents i la reducció del risc. En cap cas és un recurs d'atenció permanent o indefinida.

La intervenció s'ha d'entendre com un procés amb inici, desenvolupament i tancament, que ha de permetre a les famílies consolidar les estratègies i recursos necessaris per continuar el seu itinerari sense

dependència del servei.

- Durada orientativa i revisió periòdica: La permanència al servei es determinarà en funció de l'avaluació inicial i del pla de treball acordat amb la família. Com a referència orientativa i en cap cas constitutiva de normativa d'obligat compliment:

Intervencions de risc lleu i moderat: entre 12 i 24 mesos de durada, prorrogables de manera justificada fins a 36 mesos.

Intervencions de risc greu: podran tenir una durada superior, sempre que es mantinguin les condicions de risc i es justifiqui tècnicament la necessitat de continuïtat.

Cada sis mesos, com a mínim, s'ha de realitzar una avaluació del procés per valorar el grau d'assoliment dels objectius i determinar la continuïtat, la reducció d'intensitat o la finalització de la intervenció.

Adaptació de la intensitat i nivells d'intervenció. El servei ha de garantir la flexibilitat necessària per adaptar la intensitat de la intervenció a l'evolució de cada cas. S'estableixen tres nivells d'intensitat orientatius:

- Nivell Alt: atenció intensiva, amb alta freqüència de sessions individuals i grupals, derivada d'una situació de risc elevat o de crisi familiar.

- Nivell Mitjà: atenció regular, amb treball estable i seguiment periòdic, un cop superada la fase inicial d'alta intensitat.

- Nivell Baix o de seguiment: atenció esporàdica o de manteniment, adreçada a consolidar els avenços assolits i prevenir recaigudes, com a fase prèvia a la sortida del servei.

El pas d'un nivell a un altre ha de respondre a criteris tècnics, acordats amb la família i amb l'equip referent de Serveis Socials Bàsics.

Procediments de tancament

L'empresa o entitat adjudicatària realitzarà una tutoria final amb l'infant, adolescent i família, revisant els objectius assolits, els aprenentatges adquirits i els recursos disponibles per a la continuïtat.

Es registrarà la sortida del servei mitjançant la fitxa de tancament, que haurà de recollir:

- Els objectius assolits i els objectius pendents.
- Motiu de la finalització de la prestació del servei.
- Evolució de les sessions i participació en les activitats.
- Valoració final en relació amb el diagnòstic i pronòstic inicial.

La sortida del servei s'ha d'acompanyar d'un pla de continuïtat o derivació a altres recursos comunitaris, educatius o de suport familiar, per garantir el manteniment dels progressos assolits i evitar situacions de recaiguda.

Principis de participació i continuïtat

Durant tot el procés de sortida, es garantirà la participació activa de l'infant, adolescent i família, reforçant l'autonomia i facilitant la consolidació dels aprenentatges i canvis assolits. La sortida es plantejarà com un procés participatiu i reflexiu, en el qual els usuaris puguin proposar i valorar els objectius de continuïtat en altres recursos comunitaris o serveis especialitzats.

L'empresa o entitat adjudicatària assegurarà la coherència i continuïtat del servei amb altres recursos disponibles, col·laborant amb els agents socials, educatius i comunitaris implicats.

Gestió de suggeriments i queixes

En tot moment, es mantindrà informats els infants, adolescents i famílies sobre els circuits disponibles per a fer suggeriments, queixes o agraïments. L'empresa o entitat adjudicatària recollirà aquestes incidències i les traslladarà per correu electrònic a la coordinadora del projecte i al responsable de l'Ajuntament. Aquestes figures analitzaran el contingut, contrastaran la informació amb els professionals del servei i respondran de manera adequada a cada cas.

CLÀUSULA 6: FITXA DESCRIPTIVA DE LES LÍNIES

L'objecte d'aquest contracte es la prestació de dues de les línies d'intervenció que es contemplen en el nou model dels serveis d'intervenció socioeducativa de la Generalitat de Catalunya. Tot seguit es farà una descripció tècnica de les dues línies, que s'hauran de prestar de manera conjunta i coordinada com a un mateix servei per l'empresa o entitat adjudicatària.

6.1- Línia de suport a les famílies amb infants de 0-3 anys en situació de risc

Descripció

Servei d'atenció socioeducativa per a progenitors, tutors o guardadors legals amb infants de 0 a 3 anys d'edat en situació de risc que, mitjançant activitats de suport i de formació, vetlla per un adequat desenvolupament integral i benestar dels infants i per la permanència amb la seva família.

Objecte

Proporcionar suport a la criança i l'educació dels infants de 0 a 3 anys, oferint espais individuals o de grup per treballar mitjançant la intervenció dels professionals en la millora de la cobertura de les necessitats dels infants en situació de risc.

Objectius específics

- Afavorir un entorn de criança segur, afectiu i estimulants per als infants de 0 a 3 anys.
- Prevenir la desestructuració familiar i la cronificació de les situacions de risc.
- Identificar i intervenir sobre factors de risc i potenciar factors de protecció en la primera infància.
- Promoure la vinculació de les famílies amb la xarxa comunitària i els serveis del territori.

Població destinatària

Famílies amb infants en situació de risc de 0 a 3 anys derivades per Serveis Socials dels municipis de Begues, Castellví de Rosanes, Corbera de Llobregat, La Palma de Cervelló, Pallegà, Sant Climent de Llobregat, Torrelles de Llobregat i Vallirana.

Funcions

- Suport a la criança i l'educació dels infants en situació de risc.
- Observació i intervenció per reduir la situació de risc i prevenir situacions de desprotecció.
- Oferir espais d'interacció entre infants, adults i professionals.
- Treballar els lligams emocionals entre infants i adults de referència i la vinculació amb el territori i la resta de xarxes i serveis.

Requisits d'accés

Infants de 0-3 anys i les seves famílies que es trobin en situació de risc lleu, moderat o greu valorada com a tal pels Serveis Socials dels municipis anteriorment indicats, d'acord amb allò establert en els articles 102 i següents de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

Tipus d'atenció

El servei es desenvoluparà mitjançant atencions de caràcter:

- Individual, a través de visites al domicili o entrevistes personalitzades.
- Grupal, mitjançant sessions educatives o espais familiars.
- Comunitari, a través d'accions de promoció i vinculació amb la xarxa territorial.

Aquestes atencions han d'impactar als infants i les seves famílies des de les diferents disciplines professionals existents, a través de diferents accions, tallers, projectes i activitats formatives que es dissenyaran i executaran en funció de les necessitats detectades a cada territori.

Es plantegen intervencions de caire individual tant en espais formals com en els propis domicilis de les famílies, la constitució de grups que es puguin assimilar als popularment coneguts com "espais familiars" i la realització d'activitats de caire més comunitari i activitats formatives, entre d'altres d'analogia semblant, tals com:

Tallers de suport emocional i desenvolupament del vincle afectiu.

Sessions d'acompanyament a la criança i hàbits saludables.

Espais d'interacció educativa entre famílies.

Activitats per promoure la participació comunitària i la coresponsabilitat en l'atenció a la infància.

Aquestes accions es podran fer conjuntament amb el professional referent dels Serveis Socials Bàsics i amb les professionals del Servei d'Intervenció Socioeducativa del territori.

Calendari

El calendari de prestació del servei s'establirà entre el Consell Comarcal del Baix Llobregat i l'empresa o entitat adjudicatària un cop s'hagi implementat el servei.

Perfils professionals

Els professionals de totes dues línies seran compartits i s'hauran de coordinar entre ells per a la prestació de tots els programes, sota la coordinació de la persona designada per l'empresa o entitat adjudicatària a tal efecte, el/la professional del servei que tingui assignades les tasques de coordinació i la professional de l'Àrea d'Acció Social i Salut designada per el Consell Comarcal del Baix Llobregat.

Per al desenvolupament d'aquests serveis, caldrà comptar amb un mínim de 3 professionals a jornada completa:

- Professional graduada en Educació Social
- Professional graduada en Psicologia amb Màster en Teràpia Familiar (preferiblement socioeducativa)
- Professional graduada en Psicologia amb Màster en Teràpia Familiar i formació específica en petita infància.

Funció específica principal per a cada perfil professional:

Educador/a Social: Acompanyament a la criança, treball grupal amb famílies i coordinació amb serveis socials.

Psicòleg/a amb Màster en Teràpia familiar: Intervencions terapèutiques amb les famílies, disseny d'estratègies d'abordatge emocional i/o parental.

Psicòleg/a especialista en petita infància: Observació del desenvolupament infant, assessorament individualitzat i disseny d'activitats ajustades al moment evolutiu.

Es podrà comptar amb la participació/col·laboració de professionals externs d'altres àmbits, per a la realització d'activitats concretes (formadors, talleristes, professionals de la xarxa de serveis del territori, etc).

Llocs de prestació del servei

Els llocs de prestació del servei s'establiran entre el Consell Comarcal del Baix Llobregat, els Ajuntaments implicats i l'empresa o entitat adjudicatària un cop s'hagi implementat el servei, però es contemplen intervencions tant en espais municipals/supramunicipals, com a la via pública, domicilis privats o espais cedits per altres empreses o entitats.

Cal considerar que ambdós serveis parteixen del principi de la itinerància, la proximitat, la flexibilitat i l'acció comunitària, així que els llocs de prestació del servei poden ser múltiples i variables.

Procés d'implementació

Al tractar-se d'un servei de nova creació que prèviament no s'ha prestat mai al territori i del que no hi ha massa referències semblants en altres territoris, abans d'iniciar amb l'acció socioeducativa pròpiament dita, serà necessari tot un procés de disseny i coneixement del territori que es realitzarà de manera conjunta entre el Consell Comarcal del Baix Llobregat, els Ajuntaments dels municipis implicats i l'empresa o entitat adjudicatària. En aquesta fase prèvia caldrà acabar de definir bé el servei tot adaptant-lo a les necessitats, realitats i possibilitats de cada territori i realitzar tot un treball d'aproximació i coneixement del medi.

Coordinació del servei

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de proporcionar una figura tècnica dins l'equip professional contractat que assumeixi el rol de coordinació del servei i que sigui la interlocutora directa amb el Consell Comarcal del Baix Llobregat i els municipis de la comarca implicats, sense perjudici que la resta de l'equip professional també ho faci.

S'establiran reunions periòdiques de coordinació entre totes les parts per fer el pertinent seguiment i avaluació del servei.

Avaluació

Es farà de manera continuada al llarg de tot el procés d'implementació del servei i es crearan els instruments pertinents a tal efecte. Al finalitzar la relació contractual, l'empresa o entitat adjudicatària haurà d'entregar una memòria global del servei detallada (tècnica i econòmica) i amb indicadors que permetin l'avaluació del projecte que s'entregarà com a màxim un mes després de la finalització de la prestació de serveis. El contingut d'aquesta memòria s'acordarà amb els serveis tècnics de l'Àrea d'Acció Social i Salut del Consell Comarcal del Baix Llobregat.

Obligacions de l'adjudicatari

- Garantir la prestació del servei segons els criteris tècnics i metodològics del plec.
- Designar una figura de coordinació.
- Elaborar una memòria anual i una memòria final.
- Complir amb la normativa vigent de protecció a la infància.
- Aplicar una intervenció basada en els principis d'igualtat, equitat i participació comunitària.

6.2- Línia d'Intervenció amb famílies amb infants i adolescents

Descripció

Servei d'atenció socioeducativa per a pares, mares, tutors o guardador legals, amb fills de 4 a 17 anys en situació de risc, que mitjançant un conjunt d'actuacions i activitats de suport i de formació, vetlla per un adequat desenvolupament integral i benestar dels infants i adolescents. Mitjançant el treball individual o en grup, es fomenta l'adquisició d'habilitats educatives, tot reforçant les capacitats parentals, personals i relacionals, amb la finalitat de disminuir la situació de risc i promoure la permanència dels infants i adolescents amb la seva família.

Objecte

Proporcionar suport a la criança i l'educació dels fills i filles, oferint espais individuals o de grup per incidir mitjançant la intervenció professional, en la millora de la cobertura de les necessitats dels infants i adolescents en situació de risc, mitjançant activitats i actuacions adaptades a les diferents etapes evolutives de la infància i l'adolescència.

Objectius específics

- Afavorir la millora de les competències parentals i relacionals de les famílies.
- Acompanyar les famílies en el desenvolupament integral dels seus fills i filles.
- Reforçar els vincles familiars i les xarxes de suport social.
- Reduir els factors de risc i prevenir situacions de desprotecció.
- Vincular les famílies als serveis i recursos del territori, promovent la seva participació activa.
- Treballar la integració, la socialització i la corresponsabilitat familiar.

Població destinatària

Famílies amb infants en situació de risc de 4 a 17 anys derivades per Serveis Socials dels municipis de Begues, Castellví de Rosanes, Corbera de Llobregat, La Palma de Cervelló, Pallegà, Sant Climent de Llobregat, Torrelles de Llobregat i Vallirana.

Funcions

- Orientar, assessorar i donar suport a la criança i l'educació dels fills, a les famílies d'infants i adolescents en situació de risc.
- Millorar la capacitat de la família per atendre de manera satisfactòria les necessitats de l'infant o l'adolescent.
- Observació i intervenció per reduir la situació de risc i prevenir situacions de desprotecció.
- Oferir espais d'interacció entre infants, adults i professionals, que ajudin a promocionar les relacions familiars, i a incidir en els lligams emocionals entre els infants/adolescents i els adults de referència.
- Treballar la integració, la socialització i la vinculació amb el territori i la resta de xarxes i serveis; i reforçar els sistemes de suport social.
- Ajudar a la reducció dels factors d'estrès que puguin influir negativament en la família i enfortir la seva capacitat per afrontar-se a les situacions problemàtiques.

Requisits d'accés

Infants de 4-17 anys i les seves famílies que es trobin en situació de risc lleu, moderat o greu valorada com a tal pels Serveis Socials dels municipis anteriorment indicats, d'acord amb allò establert en els articles 102 i següents de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

Tipus d'atenció

L'atenció es durà a terme en format:

- Individual: entrevistes familiars i intervenció al domicili.
- Grupal: tallers, espais de parentalitat positiva, i grups de suport)
- Comunitària: activitats col·laboratives i vinculació amb serveis de la xarxa local.

Les intervencions seran adaptades a cada cas i coordinades amb els Serveis Socials Bàsics i altres agents del territori.

Calendari

El calendari de prestació del servei s'establirà entre el Consell Comarcal del Baix Llobregat i l'empresa o entitat adjudicatària un cop s'hagi implementat el servei.

Perfils professionals

Els professionals del servei seran compartits i s'hauran de coordinar entre ells per a la prestació de tots els programes del servei, sota la coordinació de la persona designada per l'empresa o entitat adjudicatària a tal efecte, el/la professional del servei que tingui assignades les tasques de coordinació i la professional de l'Àrea d'Acció Social i Salut designada per el Consell Comarcal del Baix Llobregat.

Per al desenvolupament d'aquests servei, caldrà comptar amb un mínim de 3 professionals a jornada completa:

- Professional graduada en Educació Social
- Professional graduada en Psicologia amb Màster en Teràpia Familiar (preferiblement socioeducativa)
- Professional graduada en Psicologia amb Màster en Teràpia Familiar i formació específica en petita infància

Funció específica principal per a cada perfil professional:

- Educador/a Social: acompanyament, tallers, treball comunitari i coordinació territorial.
- Psicòleg/es intervenció terapèutica amb famílies, diagnòstic, assessorament emocional.

Es podrà comptar amb la participació/col·laboració de professionals externs d'altres àmbits, per a la realització d'activitats concretes (formadors, talleristes, professionals de la xarxa de serveis del territori, etc).

Llocs de prestació del servei

Els llocs de prestació del servei s'establiran entre el Consell Comarcal del Baix Llobregat, els Ajuntaments implicats i l'empresa o entitat adjudicatària un cop s'hagi implementat el servei, però es contemplen intervencions tant en espais municipals/supramunicipals, com a la via pública, domicilis privats o espais cedits per altres empreses o entitats.

Cal considerar que ambdós serveis parteixen del principi de la itinerància, la proximitat, la flexibilitat i l'acció comunitària, així que els llocs de prestació del servei poden ser múltiples i variables.

Procés d'implementació

Al tractar-se d'un servei de nova creació que prèviament no s'ha prestat mai al territori i del que no hi ha massa referències semblants en altres territoris, abans d'iniciar amb l'acció socioeducativa pròpiament dita, serà necessari tot un procés de disseny i coneixement del territori que es realitzarà de manera conjunta entre el Consell Comarcal del Baix Llobregat, els Ajuntaments dels municipis implicats i l'empresa o entitat adjudicatària. En aquesta fase prèvia caldrà acabar de definir bé el servei tot adaptant-lo a les necessitats, realitats i possibilitats de cada territori i realitzar tot un treball d'aproximació i coneixement del medi.

Coordinació del servei

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de proporcionar una figura tècnica dins l'equip professional contractat que assumeixi el rol de coordinació del servei i que sigui la interlocutora directe amb el Consell Comarcal del Baix Llobregat i els municipis de la comarca implicats, sense perjudici que la resta de l'equip professional també ho faci.

S'establiran reunions periòdiques de coordinació entre totes les parts per fer el pertinent seguiment i avaluació del servei.

Avaluació

Es farà de manera continuada al llarg de tot el procés d'implementació del servei i es crearan els instruments pertinents a tal efecte. Al finalitzar la relació contractual, l'empresa o entitat adjudicatària haurà d'entregar

una memòria global del servei detallada (tècnica i econòmica) i amb indicadors que permetin l'avaluació del projecte que s'entregarà com a màxim un mes després de la finalització de la prestació de serveis. El contingut d'aquesta memòria s'acordarà amb els serveis tècnics de l'Àrea d'Acció Social i Salut del Consell Comarcal del Baix Llobregat.

Obligacions de l'adjudicatari

- Assegurar el compliment dels requisits tècnics i metodològics del servei.
- Garantir la continuïtat del personal qualificat.
- Presentar memòries i informes requerits.
- Complir amb la normativa de protecció a la infància.
- Col·laborar amb la xarxa de serveis socials i educatius del territori.

CLÀUSULA 7: PROGRAMES D'INTERVENCIÓ

Els programes d'intervenció que es despleguen en el marc del servei objecte d'aquest contracte es regeixen pels principis, objectius, metodologia i processos establerts en els presents plec tècnics. Tots ells comparteixen una mateixa finalitat: promoure el desenvolupament integral dels infants i adolescents, reforçar les seves competències personals i socials, i acompanyar les famílies en el seu rol educatiu, tot contribuint a la prevenció, detecció i abordatge de situacions de risc.

Aquests programes es dissenyen i implementen des d'una perspectiva socioeducativa, preventiva i comunitària, assegurant la coherència amb el marc teòric dels Servei d'Intervenció o Atenció Socioeducativa i amb els criteris establerts pel Departament de Drets Socials.

Les actuacions s'articulen en tres nivells d'intervenció complementaris:

- Intervenció individual i familiar, orientada al treball directe amb els infants, adolescents i les seves famílies, per millorar les dinàmiques relacionals, la cura, l'educació i la convivència.
- Intervenció grupal, adreçada a fomentar les habilitats socials, emocionals i educatives, així com la participació activa i el sentiment de pertinença.
- Intervenció comunitària, que busca establir vincles amb l'entorn, afavorir la inclusió social i promoure la corresponsabilitat dels agents comunitaris en el benestar dels infants i adolescents.

La intensitat i la combinació d'aquests nivells d'intervenció es determinarà en funció del nivell de risc detectat, de les necessitats específiques de cada cas i de l'evolució observada al llarg del procés educatiu. Tots els programes es desenvoluparan amb criteris de proximitat, continuïtat, transversalitat i coordinació, garantint la coherència amb el treball realitzat des dels Serveis Socials Bàsics i la resta de recursos del territori.

LÍNIA	PROGRAMES
Suport a les famílies amb infants de 0-3 anys en situació de risc	Espai familiar
	Programa de seguiment socioeducatiu
	Programa de seguiment psico-terapèutic
	Programa de tallers i activitats comunitàries

LÍNIA	PROGRAMES
D'Intervenció amb famílies amb infants i adolescents	Grup de famílies
	Programa de seguiment socioeducatiu
	Programa de seguiment psico-terapèutic
	Programa de tallers i activitats comunitàries

7.1 – Programes de la Línia de suport a les famílies amb infants de 0-3 anys en situació de risc

7.1.1- Espai familiar

Definició del programa

L'Espai Familiar és un recurs socioeducatiu de caràcter preventiu, adreçat a famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc o vulnerabilitat, que ofereix un entorn de trobada, relació i aprenentatge compartit entre infants, adults i professionals. Aquest programa es fonamenta en una mirada integral de la criança i en la promoció del vincle afectiu com a eix vertebrador del desenvolupament infantil. L'infant és el protagonista del seu propi procés d'aprenentatge, i la família és considerada el principal agent educador i de protecció.

El programa s'emmarca en els principis metodològics esmentats: proximitat, prevenció, integralitat, participació i treball en xarxa, i s'alinea amb el model de parentalitat positiva.

Finalitat i objectius

La finalitat de l'Espai Familiar és donar suport a la funció parental i marental mitjançant un acompanyament professional que promogui el benestar dels infants i enforteixi la capacitat de les famílies per oferir un entorn de criança segur, afectiu i estimulants. Els objectius específics són:

- Facilitar un espai compartit on infants i famílies puguin relacionar-se, jugar i aprendre en un context acollidor i respectuós.
- Promoure el vincle afectiu, la confiança i la comunicació entre els infants i els seus adults de referència.
- Potenciar les competències parentals, marentals i coparentals, impulsant pràctiques de criança positives i respectuoses.
- Enfortir l'autonomia, la participació i la corresponsabilitat de les famílies en el procés educatiu dels seus fills i filles.
- Fomentar el suport mutu entre famílies i la creació de xarxes naturals d'ajuda i cooperació.
- Detectar de manera primerenca factors de risc o dificultats emocionals, relacionals o de desenvolupament, afavorint la intervenció coordinada amb els Serveis Socials Bàsics i altres recursos del territori.
- Promoure la inclusió social i la vinculació de les famílies amb la xarxa comunitària d'atenció a la petita infància, salut, educació i lleure.

Destinatari

El programa s'adreça a famílies amb infants de 0 a 3 anys derivades pels Serveis Socials Bàsics o altres serveis de la xarxa, que presentin factors de risc social o dificultats en la criança i vinculació afectiva. També s'hi poden incorporar, de manera preventiva, famílies del territori que necessitin suport puntual en la criança o que puguin beneficiar-se de la dinàmica grupal.

Funcionament i metodologia

L'Espai Familiar s'estructura com un dispositiu d'intervenció grupal i vivencial, dinamitzat per professionals de l'àmbit socioeducatiu i psicològic amb especialització en petita infància i teràpia familiar. Les sessions combinen espais de joc, psicomotricitat i convivència amb moments de reflexió i diàleg amb les famílies, tot promovent l'aprenentatge compartit i la coresponsabilitat en la criança.

La metodologia és activa, participativa i basada en la relació, on els professionals adopten un rol d'acompanyament i facilitació, oferint suport, orientació i observació constant del desenvolupament dels infants i de la dinàmica familiar.

Espais i dimensions d'intervenció

L'Espai Familiar ofereix, de manera integrada, els següents àmbits d'actuació:

- Espai de joc i psicomotricitat: ambient dissenyat perquè els infants puguin explorar lliurement, descobrir i relacionar-se amb altres infants i amb les persones adultes. L'infant és el centre i

- protagonista del seu aprenentatge, i el joc esdevé l'eina principal de comunicació, observació i desenvolupament.
- Espai de cura, criança i educació: entorn que promou una parentalitat positiva, basada en la cura respectuosa, la lactància, la coparentalitat i la comprensió dels processos de creixement infantil. Les famílies troben aquí un lloc per compartir inquietuds i reforçar les seves competències educatives.
 - Espai de vincle i autonomia: espai privilegiat per treballar el vincle afectiu i el procés d'autonomia dels infants, tot afavorint la confiança, la seguretat emocional i la capacitat de separació progressiva.
 - Espai d'educació emocional: el treball emocional és transversal al conjunt del programa. Els professionals acompanyen les famílies en la identificació i expressió de les pròpies emocions, ajudant-les a comprendre i respondre a les necessitats emocionals i cognitives dels infants.

Principis d'acompanyament professional

L'acompanyament que es duu a terme des de l'Espai Familiar es fonamenta en els següents principis:

- Inclusió: el servei acull la diversitat familiar, cultural i social, treballant especialment amb famílies en situació de risc o vulnerabilitat, des d'una mirada no estigmatitzadora i d'equitat.
- Respecte: es reconeixen i valoren les diferències educatives, els diversos models de criança i les realitats culturals i socials de cada família.
- Autonomia: es fomenta la participació activa de les famílies, la presa de decisions i la confiança en les seves pròpies capacitats parentals i marentals.
- Responsabilitat: es promou la implicació i el compromís de les famílies amb el seu procés, garantint la transparència i la corresponsabilitat entre professionals i usuaris.

Periodicitat i organització

L'Espai Familiar es realitzarà amb una freqüència setmanal o quinzenal, segons la planificació territorial i les necessitats detectades, amb sessions d'entre 1,5 i 2 hores de durada.

Els grups seran reduïts per assegurar una atenció propera i de qualitat. Els espais d'execució es determinaran conjuntament amb els municipis implicats, garantint entorns segurs, accessibles i adequats a la petita infància. Els horaris s'establiran d'acord amb la disponibilitat i preferències de les famílies, prioritzant franges matinals.

Programa d'activitats i resposta a les necessitats

La programació d'activitats estarà orientada a la participació activa de les famílies i a l'atenció integral dels infants, amb especial incidència en:

- Necessitats físiques i biològiques: hàbits d'alimentació, descans, higiene, moviment i protecció davant riscos ambientals.
- Necessitats cognitives: estimulació sensorial, joc exploratori, descobriment de l'entorn físic i social i iniciació al llenguatge.
- Necessitats emocionals i socials: seguretat afectiva, desenvolupament del vincle, relació amb altres infants, autonomia progressiva i integració en la xarxa social de proximitat.

Les activitats podran incloure tallers de joc sensorial, contes, música, expressió corporal, psicomotricitat, converses guiades amb famílies, activitats lúdiques i trobades comunitàries amb altres serveis de la xarxa local.

Avaluació i seguiment

El programa serà objecte d'una avaluació continuada, basada en indicadors qualitius i quantitius que permetin valorar la participació, l'assoliment d'objectius i la satisfacció de les famílies. Les observacions

realitzades pels professionals es compartiran, sempre que sigui pertinent, amb els Serveis Socials Bàsics per ajustar la intervenció o activar altres recursos del servei.

L'Espai Familiar es concep com una porta d'entrada a altres programes del Servei de suport a famílies amb infants de 0-3 anys, facilitant la transició cap a intervencions més específiques quan s'identifiquin necessitats d'atenció individual o terapèutica.

7.1.2- Programa de seguiment socioeducatiu

Definició del programa

El Programa de seguiment socioeducatiu és un servei individualitzat dirigit a famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc, amb l'objectiu de proporcionar atenció pròxima, adaptada i intensiva a les necessitats de cada infant i de la seva família. Aquest programa complementa i reforça l'Espai Familiar, però se centra en intervencions individualitzades, amb un enfocament personalitzat, adaptant-se al nivell de risc i a les necessitats concretes de cada unitat familiar.

Es tracta d'un recurs de proximitat i flexibilitat, que permet als professionals actuar directament en el context familiar, ja sigui al domicili, en entorns de socialització o altres espais rellevants per al desenvolupament i benestar dels infants. La seva finalitat és afavorir la criança positiva, l'autonomia parental i la cohesió familiar, amb un fort component socioeducatiu i emocional.

Finalitat i objectius

La finalitat principal del Programa de seguiment socioeducatiu és acompanyar les famílies en la criança dels seus infants de 0 a 3 anys, millorant les pràctiques parentals i la qualitat de la relació afectiva entre els membres de la família, amb especial atenció a la prevenció de situacions de risc i desprotecció. Els objectius específics inclouen:

- Proporcionar orientació individualitzada sobre criança, hàbits saludables, joc, alimentació, son i estimulació cognitiva i emocional dels infants.
- Fomentar la consolidació de vincles afectius i relacions segures i positives entre infants i adults de referència.
- Detectar de manera primerenca factors de risc i intervenir preventivament per minimitzar-ne els efectes.
- Afavorir la capacitat de les famílies per identificar necessitats i gestionar recursos propis i de la comunitat.
- Reforçar l'autonomia i la confiança de les famílies en la presa de decisions sobre la criança i l'educació dels seus infants.
- Articular un seguiment continu amb Serveis Socials Bàsics i altres agents de la comunitat per garantir una intervenció integral i coordinada.

Destinataris

El programa s'adreça a famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc lleu, moderat o greu, derivades pels Serveis Socials Bàsics. La intensitat de les intervencions s'adaptarà a les característiques del risc i a les necessitats detectades, garantint un acompanyament individualitzat, confidencial i sostingut en el temps.

Funcionament i metodologia

El seguiment socioeducatiu es realitza a través de intervencions individualitzades dirigides pels professionals del servei, amb especialització en educació social i psicologia infantil. Les visites es poden efectuar tant al domicili familiar, prioritzant l'observació directa de la dinàmica familiar i les condicions del medi habitual de l'infant, com en altres entorns rellevants, com espais de joc comunitaris, consultes de salut, centres educatius o altres serveis del territori.

Les intervencions inclouen:

- Orientació sobre pautes de criança, hàbits saludables i rutines diàries.
- Suport socioeducatiu i emocional per afrontar dubtes, ansietats o dificultats relacionals.
- Propostes d'activitats de joc i estimulació cognitiva adaptades a cada infant.
- Acompanyament en la consolidació de vincles afectius segurs i en l'augment de la participació activa de tots els membres de la família.

La metodologia és dinàmica, flexible i centrada en les necessitats concretes de cada família, tot aplicant els principis de la parentalitat positiva i la intervenció basada en evidències, amb un enfocament preventiu, comunitari i sistèmic.

Espais i dimensions d'intervenció

- Domicili familiar: espai principal per realitzar observació, orientació pràctica i intervenció directa.
- Espais comunitaris o de relació: entorns on es poden reforçar vincles, explorar habilitats socials i facilitar la integració comunitària.
- Entorns mixtos: qualsevol espai que serveixi per acompanyar la família en la criança, desenvolupament infantil o accés a recursos i serveis del territori.

Les dimensions d'intervenció inclouen:

- Suport a la criança: pautes de salut, alimentació, son, higiene i seguretat.
- Vincle afectiu: reforç de la relació segura i de la interacció positiva entre infants i adults de referència.
- Desenvolupament cognitiu i emocional: activitats dirigides a l'estimulació sensorial, exploració i comprensió del món físic i social.
- Coordinació amb la comunitat: establiment de connexions amb serveis educatius, sanitaris i socials.

Principis d'acompanyament professional

Els professionals del Programa de seguiment socioeducatiu actuen guiats pels mateixos principis:

- Inclusió i no discriminació: atenció a la diversitat familiar i cultural, amb especial atenció a famílies en situació de risc social.
- Respecte: consideració dels diferents estils educatius, models de criança i realitats socioeconòmiques.
- Autonomia i empoderament: reforç de la capacitat de les famílies per prendre decisions sobre la criança i l'educació dels infants.
- Responsabilitat i compromís: transparència en la comunicació i implicació activa amb el pla de treball individual.

Periodicitat i organització

El seguiment s'organitza segons les necessitats de cada família i el nivell de risc detectat, amb visites setmanals o quinzenals, ajustant la durada i intensitat de cada sessió a les circumstàncies específiques. Les intervencions són flexibles i adaptables a horaris i llocs, amb capacitat de resposta immediata davant situacions d'emergència o necessitat puntual.

Programa d'activitats i resposta a les necessitats

Les activitats estan orientades a donar resposta a les necessitats integrals dels infants i les famílies:

- Físiques/biològiques: higiene, alimentació, son, activitats motrius i protecció davant riscos.
- Cognitives: estimulació sensorial, exploració, descoberta i aprenentatge a través del joc.

- Emocionals/socials: seguretat afectiva, expressió de sentiments, gestió d'angoixes i neguits, creació de vincles segurs i integració social.

Els professionals elaboren plans de treball individualitzats i ofereixen eines pràctiques i estratègies que les famílies poden aplicar en el seu entorn quotidià.

Avaluació i seguiment

El seguiment socioeducatiu inclou una avaluació contínua de les intervencions i del grau d'assoliment dels objectius:

- Observació directa del desenvolupament infantil i de les competències parentals.
- Revisió periòdica del Pla Educatiu Individualitzat (PEI) en coordinació amb la família i els Serveis Socials Bàsics.
- Ajustos metodològics segons les necessitats detectades, intensitat del risc i evolució del procés.
- Elaboració d'informes periòdics que permetin la valoració integral del progrés i facilitin la coordinació amb altres recursos del territori.

7.1.3- Programa de seguiment psico-terapèutic

Definició del programa

El Programa de seguiment psico-terapèutic constitueix un recurs d'intervenció individualitzada i especialitzada, destinat a infants de 0 a 3 anys i les seves famílies en situació de risc greu o amb afectacions significatives en el vincle afectiu, les funcions bàsiques de parentalitat i l'adaptació social.

Aquest programa es caracteritza per tenir una dimensió terapèutica central, amb intervencions de caràcter rehabilitador i reeducatiu, amb l'objectiu de restaurar i reforçar les competències parentals, la qualitat del vincle afectiu i el benestar integral de l'infant.

Es tracta d'un programa que no es limita a l'orientació socioeducativa, sinó que proporciona una intervenció estructurada, contrastada i guiada per un professional especialitzat en psicologia infantil i teràpia familiar, garantint la qualitat i la seguretat de les intervencions.

Finalitat i objectius

La finalitat principal d'aquest programa és afavorir la recuperació i el desenvolupament d'un vincle segur i afectiu entre l'infant i els adults de referència, promovent la millora de les competències parentals, l'adaptació emocional i la capacitat de la família per afrontar les situacions de risc. Els objectius específics del programa són:

- Diagnosticar de manera rigorosa i individualitzada les necessitats psico-emocionals i de vinculació de l'infant i la família, establint un pla terapèutic específic.
- Reeducar i rehabilitar les funcions parentals i marentals quan es detecti un dèficit rellevant o una afectació greu del vincle.
- Treballar les competències emocionals i cognitives dels infants en el context familiar immediat, adaptant les intervencions al nivell evolutiu i maduratiu de cada infant.
- Promoure la participació activa dels adults de referència en processos terapèutics, reforçant la seva capacitat per interpretar i respondre a les necessitats de l'infant.
- Coordinar la intervenció terapèutica amb la intervenció socioeducativa i social del servei i altres agents del territori, garantint una atenció integral i coherent.
- Prevenir la cronificació de situacions de desprotecció i minimitzar la necessitat d'adopció de mesures de protecció que impliquin la separació de l'infant de la seva família.

Destinatari

Aquest programa s'adreça a infants de 0 a 3 anys i les seves famílies en situació de risc greu, amb afectació significativa del vincle, de les funcions bàsiques de parentalitat i de l'adaptació social, detectada pels SSB o per altres professionals. El nivell d'intensitat i freqüència de les intervencions es determina segons el grau de risc i les necessitats específiques de cada família.

Funcionament i metodologia

El seguiment psico-terapèutic es realitza a través d'un acompanyament individualitzat i especialitzat, implementat per un/a professional de psicologia amb formació en teràpia familiar i petita infància. La intervenció es fonamenta en un model sistèmic-terapèutic, que té en compte les dinàmiques familiars, les interaccions afectives i el context social i cultural de la família. Les accions principals inclouen:

- Valoració diagnòstica exhaustiva de les necessitats emocionals, socials i de vinculació de l'infant i la família, mitjançant observació directa, entrevistes i instruments terapèutics validats.
- Intervenció terapèutica dirigida a reestructurar vincles afectius, capacitats parentals i rutines familiars, amb tècniques de teràpia sistèmica, cognitivo-conductual i d'orientació emocional adaptada a la petita infància.
- Acompanyament emocional i socioeducatiu als adults, amb l'objectiu de facilitar la comprensió de les necessitats de l'infant, la regulació emocional pròpia i el desenvolupament de competències parentals positives.
- Coordinació continua amb la intervenció socioeducativa, garantint que els aspectes terapèutics es complementin amb les activitats de suport socioeducatiu, Espai Familiar i altres recursos comunitaris.

Espais i dimensions d'intervenció

Les intervencions es poden realitzar en:

- Domicili familiar, prioritant l'observació directa de la dinàmica de criança i les interaccions naturals.
- Espais comunitaris o de consulta terapèutica, quan sigui necessari establir un entorn més controlat per a l'aplicació de tècniques terapèutiques específiques.
- Altres entorns rellevants, segons les necessitats de la família i les oportunitats de reforçar el vincle i la inclusió social de l'infant.

Les dimensions d'intervenció abasten:

- Vincle i relació afectiva: recuperació i consolidació de vincles segurs.
- Funcions parentals: orientació, capacitació i reeducació de les habilitats parentals.
- Estimulació emocional i cognitiva: activitats adaptades al desenvolupament de l'infant.
- Coordinació i integració amb la comunitat: establiment de vincles amb serveis i recursos territorials.

Principis d'acompanyament professional

Els professionals del programa actuen segons els principis generals establerts, amb èmfasi especial en:

- Confidencialitat i respecte: tractament sensible i segur de la informació familiar i emocional.
- Inclusió i no discriminació: atenció a totes les famílies, amb especial atenció a situacions de vulnerabilitat social i cultural.
- Intervenció basada en evidències: aplicació de tècniques i estratègies terapèutiques contrastades científicament.
- Coordinació i integració: treball conjunt amb altres professionals del servei i del territori per garantir una intervenció coherent i integral.
- Intensitat i adaptació: modulació de la freqüència i tipus d'intervenció segons l'evolució i necessitats de cada família.

Periodicitat i organització

La freqüència de les sessions és setmanal o bi-setmanal, segons la gravetat de la situació i el nivell de risc, amb sessions d'una durada adaptada a cada família. Es preveu flexibilitat per establir intervencions puntuals o intensives en situacions de crisi o necessitat urgent, així com visites complementàries per coordinació amb altres agents socials i serveis sanitaris o educatius.

Programa d'activitat i resposta a les necessitats

Les activitats estan orientades a:

- Rehabilitació del vincle afectiu: activitats estructurades per reforçar l'afecte i la confiança entre infants i adults de referència.
- Reeducació parental: orientació pràctica i suport en la criança, hàbits, rutines, comunicació i resolució de conflictes.
- Estimulació emocional i cognitiva de l'infant: activitats adaptades a la seva edat i necessitats evolutives.
- Acompanyament emocional dels adults: suport en l'expressió i gestió de dubtes, ansietats i dificultats emocionals.

El professional elabora un Pla Educatiu Individualitzat (PEI) terapèutic, amb objectius clars, estratègies concretes i indicadors d'assoliment, revisat periòdicament amb la família i amb els Serveis Socials Bàsics.

Avaluació i seguiment

L'avaluació és continuada i multidimensional, amb instruments terapèutics i socioeducatius que permeten:

- Mesurar l'evolució del vincle afectiu i les competències parentals.
- Valorar la capacitat de la família per respondre a les necessitats emocionals, socials i físiques de l'infant.
- Ajustar la intensitat, metodologia i objectius de la intervenció segons els resultats observats.
- Generar informes periòdics i un informe final exhaustiu, amb recomanacions per a la continuïtat de l'acompanyament i la coordinació amb altres serveis del territori.

7.1.4- Programa de tallers i activitats comunitàries

Definició del programa

El Programa de tallers i activitats comunitàries constitueix un recurs socioeducatiu essencial per a infants de 0 a 3 anys i les seves famílies, focalitzat en la dimensió grupal i comunitària de la intervenció.

Aquest programa complementa els serveis d'atenció individualitzada, com l'Espai Familiar i el Seguiment Socioeducatiu, oferint un marc on infants i adults poden participar conjuntament en activitats que fomenten l'aprenentatge compartit, la socialització i la construcció de vincles afectius i comunitaris. Mitjançant tallers, accions de joc i activitats de vincle familiar i comunitari, es proporciona un context que permet l'intercanvi d'experiències, el reforç de les competències parentals i la integració social, afavorint la inclusió i la participació activa de totes les famílies, amb especial atenció a aquelles en situació de vulnerabilitat social.

Finalitat i objectius

La finalitat principal d'aquest programa és crear un espai on infants i famílies puguin interactuar, compartir experiències i establir vincles afectius i socials de qualitat, promovent alhora la inclusió i la participació comunitària com a eines de desenvolupament integral. Entre els objectius específics destaquen:

- Fomentar vincles afectius i relacions socials sòlides entre infants, referents adults i famílies, establint un marc de confiança i seguretat emocional.

- Facilitar l'intercanvi d'experiències i coneixements entre famílies, amb la finalitat de reforçar el suport mutu i la corresponsabilitat en la criança.
- Oferir tallers socioeducatius temàtics adaptats a les necessitats del desenvolupament de la primera infància, com alimentació saludable, psicomotricitat, joc i educació emocional.
- Potenciar la connexió amb altres agents comunitaris, establint aliances amb serveis educatius, sanitaris i culturals del territori per enriquir l'experiència socioeducativa i augmentar les oportunitats de participació.
- Garantir un espai inclusiu i accessible, que promogui la diversitat familiar, cultural i social, assegurant que cap família quedi exclosa de l'activitat i que totes puguin participar activament en el procés d'aprenentatge i socialització.

Destinatari

El programa s'adreça a infants de 0 a 3 anys i les seves famílies, amb especial atenció a aquelles que es troben en situació de risc lleu o moderat, sense oblidar la dimensió comunitària que permet la participació oberta de la ciutadania, promovent la inclusió, la interacció social i el coneixement mutu entre famílies amb diferents contextos i experiències. Aquest caràcter inclusiu reforça la funció preventiva del servei, ja que la interacció en un entorn grupal saludable pot afavorir la consolidació de factors de protecció en la primera infància.

Funcionament i metodologia

El programa s'estructura mitjançant activitats grupals i comunitàries dissenyades per promoure l'aprenentatge lúdic, la socialització i la construcció de vincles entre infants, famílies i comunitat. La metodologia combina:

- Tallers temàtics amb continguts socioeducatius específics que aborden aspectes com la psicomotricitat, l'alimentació saludable, el joc i la criança positiva, proporcionant a les famílies recursos pràctics i estratègies adaptades a l'edat i necessitats dels infants.
- Activitats de vincle familiar, en les quals infants i adults comparteixen moments de joc i interacció estructurada, amb l'objectiu de reforçar les habilitats parentals i marentals i afavorir l'establiment de vincles afectius sòlids.
- Accions comunitàries, desenvolupades conjuntament amb altres agents i recursos del territori, que permeten als participants establir relacions de confiança amb professionals, entitats i altres famílies, promovent la socialització i la participació comunitària.
- Acompanyament professional socioeducatiu, que facilita la participació activa de les famílies, orientant-les, reforçant les seves competències i fomentant l'autonomia i la corresponsabilitat dins del context grupal i comunitari.
- Flexibilitat i adaptabilitat, permetent que les activitats s'ajustin a les característiques del grup, a les necessitats concretes de cada infant i família, i a les particularitats del territori i dels espais disponibles.

Espais i dimensions d'intervenció

Les activitats es desenvolupen en, espais comunitaris oberts, com centres cívics, biblioteques, espais de lleure i altres equipaments públics, instal·lacions dels serveis municipals, com sales polivalents i zones adaptades per a tallers grupals i activitats de jocs i altres espais del territori, segons la naturalesa de l'activitat i la participació d'agents externs, potenciant la proximitat i l'accés als recursos de la comunitat.

Les dimensions d'intervenció inclouen el vincle afectiu, la socialització dels infants i les famílies, la participació comunitària i la estimulació socio-emocional i lúdica, fomentant el desenvolupament integral dels infants i la creació de xarxes de suport per a les famílies.

Principis d'acompanyament professional

Els professionals que participen en aquest programa actuen segons els principis generals del servei:

- Inclusió i respecte a la diversitat, acollint famílies amb diferents contextos socials i culturals, i especialment aquelles en situació de vulnerabilitat.
- Educació positiva i participativa, promovent la participació activa de les famílies en les activitats i la presa de decisions compartida.
- Autonomia i corresponsabilitat, reforçant les capacitats parentals i marentals dins del context grupal i comunitari.
- Coordinació amb agents comunitaris i territorials, establint vincles amb serveis locals, entitats i recursos, i promovent la sostenibilitat i continuïtat de les accions comunitàries.

Periodicitat i organització

Les activitats es programen amb regularitat periòdica, amb tallers setmanals o quinzenals segons les necessitats detectades i la disponibilitat d'espais i professionals. S'inclouen tallers puntuals i activitats especials, relacionades amb campanyes comunitàries, celebracions o esdeveniments culturals, amb la finalitat de reforçar la dimensió socialitzadora i inclusiva del programa.

Programa d'activitat i resposta a les necessitats

Les activitats s'articulen per donar resposta a:

- Necessitats físiques i de cura dels infants, mitjançant joc, psicomotricitat, estimulació sensorial i activitats d'exploració.
- Necessitats cognitives, proporcionant aprenentatge precoç a través d'activitats lúdiques estructurades i tallers socioeducatius.
- Necessitats emocionals i socials, generant entorns segurs i estables on infants i famílies poden establir vincles afectius, interactuar amb altres famílies i desenvolupar competències socioemocionals.
- Necessitats de les famílies, proporcionant suport socioeducatiu i espais de trobada per compartir experiències, intercanviar coneixements i reforçar la corresponsabilitat parental.

Avaluació i seguiment

L'avaluació es realitza a través de l'observació directa de la participació i interacció dels infants i famílies, el feedback dels participants sobre la utilitat i aplicació dels tallers, i el registre de les dinàmiques grupals i comunitàries. Els resultats obtinguts serveixen per ajustar de manera periòdica el contingut, la metodologia i la freqüència de les activitats, garantint que el programa respon efectivament a les necessitats detectades i contribueix al compliment dels objectius socioeducatius generals del servei.

7.2- Programes de la Línia d'Intervenció amb famílies amb infants i adolescents

7.2.1- Grup de famílies

Definició del programa

El Programa de Grup de famílies es configura com un recurs socioeducatiu fonamental destinat a donar suport a les famílies amb infants i adolescents d'entre 4 i 17 anys, amb l'objectiu de fomentar la participació activa de les famílies en el procés educatiu i de criança, promoure l'intercanvi d'experiències i generar un espai de suport mutu on es puguin compartir vivències, estratègies i recursos pràctics que contribueixin al desenvolupament integral dels infants i adolescents.

El programa proposa un abordatge grupal però altament personalitzat i adaptat a les característiques de cada família, permetent que aquestes puguin expressar les seves necessitats, dubtes i inquietuds en un entorn segur i de confiança.

Dins d'aquest marc, es diferencia clarament l'atenció segons grups d'edat dels fills i filles, amb activitats i dinàmiques específicament dissenyades per a infants de 4 a 11 anys i per a adolescents de 12 a 17 anys, atès que les necessitats educatives, emocionals i de relació familiar són molt diferents entre aquestes

etapes del desenvolupament. Així, el programa es planteja com un recurs flexible, amb capacitat per adaptar-se a les circumstàncies i necessitats de cada grup i cada família, fomentant tant l'aprenentatge individualitzat com la construcció de xarxes de suport i relació entre famílies.

Finalitat i objectius

La finalitat del Programa de Grup de famílies és consolidar i reforçar les competències parentals i marentals, afavorir la cohesió familiar i promoure vincles sòlids entre infants, adolescents i adults, tot generant espais de participació, aprenentatge compartit i suport comunitari. Entre els objectius principals es troben:

- Proporcionar espais de trobada i intercanvi on les famílies puguin compartir experiències, reflexionar sobre pràctiques educatives i obtenir consell i orientació de professionals especialitzats.
- Reforçar les habilitats i competències parentals i marentals mitjançant el treball grupal, l'intercanvi d'estratègies i la reflexió conjunta sobre situacions reals de la vida quotidiana.
- Afavorir la cohesió familiar i la qualitat de les relacions entre els membres de la família, fomentant un entorn afectiu segur i estimulants per als infants i adolescents.
- Facilitar la participació i inclusió social, establint vincles entre famílies i promovent la creació de xarxes de suport que transcendeixin el propi servei i connectin amb els recursos comunitaris del territori.
- Adaptar l'oferta educativa i d'acompanyament a les necessitats evolutives dels infants i adolescents, diferenciant clarament les dinàmiques i continguts segons la franja de 4-11 anys i la franja de 12-17 anys.

Destinatari

El programa està destinat a les famílies amb infants i adolescents de 4 a 17 anys que presentin situacions de risc lleu o moderat, entenent aquestes situacions des d'una perspectiva sistèmica i integral, que contempla no només els factors de vulnerabilitat de l'infant o adolescent, sinó també la capacitat de la família per afrontar-los i desenvolupar factors de protecció. L'oferta del programa també és oberta a famílies de la comunitat en general, amb l'objectiu de crear espais inclusius i de relació que enforteixin la cohesió social i generin oportunitats de suport mutu entre famílies amb diferents contextos i experiències.

Funcionament i metodologia

El programa es desplega a través de sessions grupals periòdiques, concebudes com espais de trobada on les famílies poden participar activament en la construcció de continguts i dinàmiques, amb un enfocament eminentment participatiu, reflexiu i pràctic. Les sessions combinen diferents estratègies metodològiques, entre les quals destaquen:

- Espais d'intercanvi i reflexió grupal, en els quals les famílies comparteixen situacions quotidianes, dubtes i experiències sobre criança, educació i relació amb els fills i filles, tot rebent orientació professional.
- Tallers pràctics i dinàmiques de joc i vinculació, adaptats a cada franja d'edat, que proporcionen eines concretes per treballar la comunicació familiar, la gestió de conflictes, l'educació emocional, els hàbits saludables i la promoció de l'autonomia dels infants i adolescents.
- Orientació i acompanyament professional, amb professionals del servei que guien les activitats, faciliten la discussió, responen consultes i ofereixen recursos socioeducatius individualitzats dins del marc grupal.
- Diferenciació per franges d'edat: Infants de 4 a 11 anys: les sessions se centren en reforçar el vincle afectiu, millorar la gestió del comportament, fomentar el joc educatiu i establir rutines i hàbits saludables. Adolescents de 12 a 17 anys: les sessions aborden la comunicació familiar, la gestió de conflictes, la promoció de l'autonomia responsable, l'orientació educativa i la prevenció de situacions de risc, sempre amb una mirada de respecte i reconeixement de les necessitats evolutives dels adolescents.
- Perspectiva sistèmica i comunitària, considerant la família com un sistema amb interdependències internes i amb l'entorn, integrant la connexió amb altres recursos i agents del territori per reforçar els factors de protecció.

Espais i dimensions d'intervenció

Les sessions es poden desenvolupar en diversos espais segons les necessitats i la disponibilitat:

- Espais del servei com sales de tallers equipades per activitats grupals, espais de joc i reflexió.
- Espais comunitaris del territori, incloent centres cívics, biblioteques, instal·lacions esportives o altres equipaments municipals, amb l'objectiu d'integrar les famílies en la comunitat i fomentar la participació social.
- Altres entorns rellevants, incloent espais oberts o domicilis quan sigui necessari, per reforçar l'aplicació pràctica de les dinàmiques i el suport individualitzat.

Les dimensions d'intervenció inclouen la promoció del vincle familiar, el desenvolupament de competències parentals i marentals, la cohesió grupal, la socialització i integració comunitària, així com la connexió amb altres serveis i recursos territorials.

Principis d'acompanyament professional

Els professionals que faciliten el programa actuen amb els principis generals establerts, incorporant:

- Inclusió i respecte a la diversitat familiar i cultural, atenent les particularitats i models de criança de cada família.
- Foment de l'autonomia i corresponsabilitat, ajudant les famílies a prendre decisions informades sobre la criança i educació dels fills i filles.
- Suport emocional i socioeducatiu, oferint eines per gestionar conflictes, reforçar vincles afectius i millorar les pràctiques educatives.
- Coordinació i derivació amb altres serveis, garantint una atenció integral i continuada per a les famílies, i afavorint la creació de xarxes de suport social i comunitari.

Periodicitat i organització

Les sessions es realitzen amb regularitat quinzenal o mensual, ajustant-se a les necessitats de les famílies i del territori. Els grups es configuren per franges d'edat dels fills i filles i per tipologia de necessitats socioeducatives, amb una durada recomanada de 90 a 120 minuts per sessió, i amb una planificació flexible que permet incorporar continguts segons l'interès i la demanda de les famílies.

Programa d'activitat i resposta a les necessitats

Les activitats responen a:

- Necessitats educatives i de criança: reforçant hàbits saludables, pautes de conducta, gestió de conflictes i educació emocional.
- Necessitats emocionals i relacionals: generant espais de diàleg, suport i intercanvi que afavoreixen la confiança i la cohesió familiar.
- Necessitats comunitàries i socials: promovent la integració en la comunitat, la participació en xarxes de suport i la creació de vincles amb altres famílies.

Avaluació i seguiment

L'avaluació del programa inclou:

- Observació directa de la participació, interacció i evolució de les famílies durant les sessions.
- Recollida de feedback de les famílies, mitjançant entrevistes, qüestionaris o dinàmiques de grup, per avaluar la utilitat i aplicació dels continguts.
- Registre i anàlisi de la cohesió grupal i dels vincles establerts, utilitzat per adaptar la programació i metodologia de les sessions.

- Revisió periòdica dels objectius i resultats, coordinada amb els altres programes del servei i amb els serveis socials bàsics, per garantir la coherència amb el Pla Educatiu Individualitzat (PEI) i l'eficàcia socioeducativa del programa.

Aquest enfocament assegura que el Programa de Grup de famílies compleixi amb la seva finalitat socioeducativa de manera integral, promovent vincles familiars sòlids, reforçant les competències parentals i marentals, i fomentant la participació activa i inclusiva dins de la comunitat.

7.2.2- Programa de seguiment socioeducatiu

Definició del programa

El Programa de Seguiment Socioeducatiu per a infants i adolescents de 4 a 17 anys és un recurs d'atenció individualitzada, intensiva i especialitzada, destinat a aquells casos que presenten un nivell de risc greu i que requereixen un seguiment acurat i coordinat per garantir la protecció, el benestar i el desenvolupament integral dels menors. Aquest programa constitueix una eina essencial per a la intervenció socioeducativa, oferint un acompanyament personalitzat que integra aspectes educatius, emocionals i de vinculació familiar, sempre dins d'un marc preventiu i rehabilitador.

A diferència del servei de 0-3 anys, en aquesta franja d'edat ja hi ha presència consolidada de Serveis Socials Bàsics i altres professionals al territori, per la qual cosa aquest programa requereix una coordinació estreta i continuada amb altres agents socials, evitant duplicacions i garantint una intervenció coherent, planificada i ajustada a les necessitats de cada família i menor.

El seguiment socioeducatiu es dissenya per ser flexible i adaptatiu, amb intervencions intenses en funció de la complexitat del cas, establint objectius clars, consensuats amb les famílies i amb els professionals derivadors, i amb un calendari determinat per avaluar progressos i resultats de manera periòdica.

Finalitat i objectius

La finalitat del programa és garantir una atenció socioeducativa integral i individualitzada, centrada en la protecció, el desenvolupament personal i social, i la promoció de factors de protecció dins de la família i la comunitat. Entre els objectius principals es destaquen:

- Oferir un acompanyament socioeducatiu intensiu, adaptat a les necessitats particulars de cada infant o adolescent i la seva família, amb intervencions concretes i planificades en el temps.
- Reforçar les competències parentals i marentals, especialment en situacions en què les capacitats d'atenció i cria han quedat compromeses per factors de risc greu.
- Potenciar la relació familiar i els vincles afectius, amb especial atenció a la cohesió i qualitat de les interaccions entre infants, adolescents i adults significatius.
- Coordinar-se de manera sistemàtica amb altres agents socials del territori, com els serveis socials bàsics, centres educatius, equips de salut i serveis comunitaris, per garantir una intervenció global, coherent i eficaç.
- Afavorir la resolució de situacions de risc i prevenir la seva cronificació, mitjançant intervencions orientades a la capacitat de les famílies de respondre adequadament a les necessitats dels seus fills i filles.

Destinatari

El programa està destinat a infants i adolescents de 4 a 17 anys en situació de risc greu, així com a les seves famílies, que requereixen un seguiment socioeducatiu intensiu i personalitzat. També s'inclouen famílies amb factors de vulnerabilitat complexos que, tot i estar dins d'una intervenció general, necessiten reforç especialitzat per assolir objectius clars i mesurables.

Funcionament i metodologia

El programa es caracteritza per una intervenció individualitzada, intensiva i temporal, amb un enfocament que combina accions socioeducatives, orientació emocional i suport parental. Les principals línies metodològiques són:

- Intervenció a domicili i altres entorns: El treball es realitza preferentment al medi natural de la família, permetent observar directament les dinàmiques de relació i criança i adaptar les intervencions a la realitat quotidiana. També es poden establir trobades en altres espais rellevants, com centres educatius o comunitaris, segons les necessitats i objectius del pla de treball.
- Planificació basada en objectius: Cada intervenció es defineix amb objectius concrets, mesurables i consensuats amb la família i els serveis derivadors, establint terminis i indicadors que permetin valorar l'evolució de manera rigorosa.
- Diferenciació per franges d'edat: Infants de 4 a 11 anys: es prioritza el reforç del vincle afectiu, l'adquisició d'hàbits saludables, la gestió de comportaments i l'estimulació cognitiva i emocional adaptada a cada etapa evolutiva. Adolescents de 12 a 17 anys: es posa èmfasi en la comunicació familiar, la gestió de conflictes, l'orientació educativa, l'autonomia responsable i la prevenció de conductes de risc, sempre amb estratègies socioeducatives i de suport emocional adaptades a l'adolescència.
- Coordinació professional: La intervenció es desenvolupa en coordinació estreta amb els serveis socials bàsics, educatius i comunitaris, establint canals de comunicació fluida i reunions periòdiques per assegurar la coherència i la complementarietat de les accions.
- Flexibilitat i intensitat ajustada: L'atenció és intensiva, però adaptativa segons l'evolució del cas, amb ajustos periòdics en la freqüència i tipus de trobades segons els progressos, dificultats i canvis en la situació familiar.

Espais i dimensions d'intervenció

El programa es desplega en:

- Domicili familiar: espai privilegiat per observar i intervenir directament en les dinàmiques de criança i en les relacions familiars.
- Entorns educatius i comunitaris: per promoure la integració de l'infant o adolescent, reforçar vincles i afavorir la coordinació amb altres agents i serveis.
- Espais del servei per a sessions puntuals de treball més estructurat o activitats amb recursos específics.

Les dimensions d'intervenció inclouen el suport socioeducatiu a la criança, la promoció de competències parentals, el reforç del vincle afectiu, la prevenció de riscos, i la coordinació i derivació amb la xarxa de serveis del territori.

Principis d'acompanyament professional

Els professionals que desenvolupen el programa actuen amb els principis generals del servei:

- Respecte i inclusió: atenent la diversitat cultural, familiar i de models de criança, així com les particularitats de cada adolescent.
- Autonomia i responsabilitat: fomentant la participació activa de les famílies i adolescents, així com la corresponsabilitat en l'assoliment dels objectius acordats.
- Suport emocional i socioeducatiu: oferint eines per gestionar conflictes, reforçar vincles i resoldre situacions de risc.
- Coordinació i transparència: mantenint una comunicació continuada amb serveis socials, educatius i comunitaris per garantir una intervenció coherent i integral.

Periodicitat i organització

Les intervencions s'organitzen segons la intensitat requerida pel nivell de risc greu, amb una freqüència inicial elevada (per exemple, setmanal o bi-setmanal) i ajustada en funció de l'evolució del cas. Cada

intervenció té una durada temporal definida, amb objectius intermedis i finals que permeten avaluar progressos de manera contínua. La planificació és flexible i revisable periòdicament.

Programa d'activitat i resposta a les necessitats

Les activitats inclouen:

- Acompanyament a la criança i gestió de conductes: orientació sobre pautes educatives, hàbits saludables i estructuració del temps familiar.
- Suport socioemocional: intervencions dirigides a reforçar el vincle, la comunicació i la resolució de conflictes dins la família.
- Coordinació amb entorns educatius i comunitaris: seguiment del rendiment escolar, relacions amb companys i accés a recursos comunitaris.
- Adaptació a les necessitats evolutives: ajust de les intervencions segons les característiques de l'infant o adolescent i la franja d'edat corresponent.

Avaluació i seguiment

L'avaluació és continua i sistemàtica, incloent:

- Registre i anàlisi de l'evolució del menor i la família, comparant l'estat inicial amb els objectius establerts.
- Feedback de les famílies i agents implicats, per ajustar la intervenció a les necessitats detectades.
- Reunions de coordinació amb serveis socials bàsics i altres professionals, per garantir la coherència de l'acció i prevenir duplicacions.
- Revisió del Pla Educatiu Individualitzat (PEI), amb actualització periòdica d'objectius, estratègies i indicadors d'assoliment.

Aquest enfocament assegura que el Programa de Seguiment Socioeducatiu 4-17 anys ofereixi una intervenció intensiva, individualitzada, coordinada i efectiva, enfocada a reforçar les competències parentals i marentals, a protegir els infants i adolescents en situació de risc greu, i a promoure el seu desenvolupament integral dins de la família i la comunitat.

7.2.3- Programa de seguiment psico-terapèutic

Definició del programa

El Programa de Seguiment Psico-Terapèutic és un recurs especialitzat destinat a oferir atenció terapèutica individualitzada a famílies amb infants i adolescents de 4 a 17 anys, amb l'objectiu de millorar les dinàmiques familiars, enfortir els vincles afectius i afavorir la capacitat parental i marental en la criança i l'acompanyament dels menors.

Aquest programa respon a les necessitats de famílies amb diferents nivells de risc social: des d'aquelles que requereixen un acompanyament preventiu, passant per situacions de risc moderat, fins a casos de risc greu. L'intensitat, la freqüència i la durada de les intervencions s'adapten al nivell de risc detectat i a les necessitats concretes de cada família, garantint que cada intervenció sigui suficient, eficaç i coherent amb les altres accions socioeducatives i comunitàries disponibles al territori.

A diferència del servei de 0-3 anys, en aquesta franja d'edat ja existeix una presència consolidada de professionals i recursos territorials (serveis socials bàsics i serveis socioeducatius), per la qual cosa la coordinació i la integració de l'acció terapèutica amb altres serveis és un eix central del programa. Aquest servei està concebut com un instrument terapèutic rehabilitador, reeducatiu i preventiu, amb la possibilitat d'incloure en la intervenció tant la família com els infants i adolescents quan sigui necessari, sempre en coherència amb els objectius terapèutics establerts.

Finalitat i objectius

La finalitat principal del programa és proporcionar a les famílies un acompanyament terapèutic professionalitzat, amb l'objectiu de promoure el benestar emocional, reforçar els vincles afectius i potenciar les competències parentals i marentals en infants i adolescents. Entre els objectius específics destaquen:

- Acompanyar les famílies en el desenvolupament d'estratègies de criança positives, fomentant la parenteralitat i marentalitat responsable i afectiva.
- Rehabilitar i consolidar els vincles afectius entre infants/adolescents i adults significatius, amb especial atenció a la comunicació, la regulació emocional i la resolució de conflictes.
- Facilitar la gestió de dificultats conductuals, emocionals i relacionals dels infants i adolescents, mitjançant tècniques terapèutiques adaptades a l'edat i les necessitats del nucli familiar.
- Oferir una intervenció escalonada i flexible, que s'adapti a tots els nivells de risc, des d'una atenció preventiva fins a un seguiment intensiu per situacions de risc greu.
- Integrar l'acció terapèutica amb els altres serveis socioeducatius i comunitaris, assegurant la coherència metodològica i la complementarietat amb les intervencions existents al territori.
- Fomentar la autonomia de les famílies en la presa de decisions, la resolució de conflictes i la gestió emocional, amb un suport professional que els capaciti per sostenir canvis positius a llarg termini.

Destinatari

El programa està destinat a famílies amb infants i adolescents de 4 a 17 anys amb necessitats terapèutiques de diferent intensitat. Es diferencien dues franges d'edat per adaptar l'abordatge:

- Infants de 4 a 11 anys: el treball es centra en el reforç del vincle afectiu, el suport a la criança, la regulació emocional dels infants i l'acompanyament de les famílies en la gestió de comportaments i emocions.
- Adolescents de 12 a 17 anys: l'atenció es focalitza en la promoció de l'autonomia responsable, la resolució de conflictes, la millora de la comunicació familiar, la gestió emocional i la prevenció de conductes de risc.

Aquest enfocament permet que la intervenció sigui diferenciada, adaptada i rellevant per a cada etapa del desenvolupament dels menors i les necessitats específiques de les famílies.

Funcionament i metodologia

El programa ofereix una intervenció terapèutica individualitzada i flexible, amb intensitat adaptada al nivell de risc i a les necessitats concretes de cada família. Les principals línies metodològiques inclouen:

- Valoració diagnòstica inicial exhaustiva i professionalitzada: identificació de factors de risc, dificultats familiars i necessitats emocionals i socials, amb elaboració d'un pla terapèutic individualitzat.
- Intervenció a domicili i altres entorns significatius: les sessions es poden realitzar al domicili, en entorns educatius o comunitaris, garantint l'observació directa i l'actuació sobre les dinàmiques reals de criança.
- Pla d'intervenció personalitzat: amb objectius terapèutics concrets, temporalització, accions definides i indicadors de seguiment.
- Coordinació i treball interdisciplinari: reunions periòdiques amb altres professionals del servei, serveis socials bàsics i altres agents comunitaris per garantir coherència i complementarietat.
- Flexibilitat i adaptabilitat: la durada, freqüència i intensitat de les sessions es poden ajustar segons l'evolució de la família i els resultats dels objectius establerts.

Espais i dimensions d'intervenció

- Domicili familiar: espai central per treballar directament amb les famílies en el context de la vida quotidiana, observant i acompanyant les pràctiques de criança.
- Espais comunitaris i educatius: quan sigui necessari, per sessions amb adolescents o intervencions terapèutiques grupals puntuals.

- Espais professionals del servei per a activitats terapèutiques estructurades o coordinació interdisciplinària.

Les dimensions d'intervenció inclouen: suport terapèutic a la criança, reforç de vincles afectius, regulació emocional, rehabilitació de dinàmiques familiars i integració social, sempre articulades amb els altres programes socioeducatius i comunitaris.

Principis d'acompanyament professional

Els professionals del programa treballen sota els següents principis:

- Especialització i rigor professional: diagnòstic i intervenció basats en coneixements terapèutics acreditats i experiència en atenció familiar i adolescent.
- Respecte i inclusió: reconeixement de la diversitat familiar, cultural i social.
- Autonomia i responsabilitat: implicació activa de la família en el procés terapèutic, amb suport professional que els capaciti per gestionar dificultats futures.
- Coordinació i transparència: comunicació contínua amb altres professionals i serveis del territori per garantir coherència metodològica i integració.

Periodicitat i organització

- Intervencions adaptades al nivell de risc: preventiva, moderada o intensiva.
- Durada determinada segons els objectius terapèutics i la resposta de la família.
- Revisions periòdiques per ajustar el pla terapèutic i establir nous objectius si cal.

Programa d'activitat i resposta a les necessitats

- Sessions familiars: treball del vincle, gestió emocional, resolució de conflictes i reforç de competències parentals.
- Sessions amb infants i adolescents: intervenció terapèutica directa segons les necessitats diagnòstiques.
- Orientació i suport socioeducatiu: pautes de criança, gestió de conductes, inclusió social i habilitats de resolució de problemes.
- Coordinació amb serveis territorials: assegurar que la intervenció terapèutica és complementària i coherent amb altres recursos.

Avaluació i seguiment

L'avaluació és contínua i integral, amb indicadors establerts en el pla terapèutic individualitzat:

- Seguiment dels objectius terapèutics i revisió de l'evolució familiar.
- Adaptació del pla segons la resposta de la família i dels menors.
- Informe periòdic amb recomanacions, ajustos i coordinació amb altres professionals.

Aquest enfocament garanteix que el Programa de Seguiment Psico-Terapèutic 4-17 anys ofereixi un servei especialitzat, flexible, terapèutic i adaptat a tots els nivells de risc, amb un marc metodològic coherent amb la resta de programes del servei de famílies i del servei, i centrat en el benestar emocional i la salut relacional dels infants, adolescents i les seves famílies.

7.2.4- Programa de tallers i activitats comunitàries

Definició del programa

El Programa de Tallers i Activitats Comunitàries constitueix un recurs essencial dins del servei de famílies adreçat a infants i adolescents de 4 a 17 anys, amb un enfocament clarament grupal i comunitari. Aquest

programa busca generar espais d'interacció i aprenentatge compartit entre infants, adolescents i les seves famílies, alhora que fomenta la participació activa de la comunitat i la creació de vincles socials positius.

Es tracta d'un programa complementari als serveis d'acompanyament individualitzat (seguiment socioeducatiu i psico-terapèutic), que ofereix una dimensió més oberta, inclusiva i participativa, centrada en la socialització, la cohesió comunitària i el desenvolupament de competències familiars i socioemocionals.

Les activitats s'organitzen tenint en compte les necessitats diferenciades per franges d'edat: infants (4-11 anys) i adolescents (12-17 anys), amb metodologies i continguts adaptats a cada etapa evolutiva. Aquest enfocament permet que les famílies puguin compartir experiències i recursos educatius, establir vincles entre elles i participar activament en activitats comunitàries que reforcin el sentiment de pertinença i cohesió social.

Finalitat i objectius

La finalitat del programa és fomentar la participació comunitària i la relació positiva entre famílies, infants i adolescents, contribuint a la promoció del benestar familiar i a la prevenció de situacions de risc social. Entre els objectius específics es destaquen:

- Proporcionar espais de trobada i aprenentatge compartit on les famílies puguin intercanviar experiències, adquirir coneixements i desenvolupar habilitats relacionals.
- Reforçar els vincles familiars i promoure la relació positiva entre membres de la família mitjançant activitats conjuntes.
- Potenciar la socialització i la participació comunitària, facilitant la connexió de les famílies amb altres agents socials, entitats i recursos del territori.
- Fomentar competències socioemocionals dels infants, adolescents i adults, promovent la gestió de les emocions, la resolució de conflictes i la comunicació efectiva dins del nucli familiar i amb la comunitat.
- Donar resposta a necessitats específiques de les famílies en funció del nivell de risc social i de complexitat de les situacions, adaptant la intensitat i l'objectiu de les activitats.
- Promoure la inclusió de totes les famílies, independentment de la seva composició, cultura o situació social, reforçant la diversitat i el respecte a les diferències.

Destinatari

El programa s'adreça a:

- Famílies amb infants i adolescents de 4 a 17 anys, diferenciant les franges d'edat per adaptar les activitats i els continguts pedagògics.
- Famílies de qualsevol nivell de risc social, amb especial atenció a aquelles que necessiten reforç de vincles, suport socioeducatiu o intervenció comunitària.
- Infants i adolescents que es beneficiïn de la participació en activitats grupals, tallers i espais comunitaris, amb la possibilitat d'integrar-se en entorns de socialització ampliat que complementin les intervencions individualitzades.

Funcionament i metodologia

El programa es fonamenta en una metodologia participativa, flexible i inclusiva, amb intervencions adaptades a les característiques de cada franja d'edat i a les necessitats específiques de cada família.

- Les activitats inclouen tallers temàtics sobre aspectes com alimentació saludable, joc, educació emocional, gestió de conflictes, expressió artística i competències parentals.
- S'organitzen espais grupals de suport mutu, on les famílies poden intercanviar experiències, estratègies educatives i recursos socioemocionals, fomentant la cooperació i l'aprenentatge compartit.

- S'integren activitats comunitàries amb altres agents socials del territori, com entitats educatives, serveis socials, associacions i altres recursos comunitaris, amb l'objectiu de reforçar la cohesió social i ampliar la xarxa de suport de les famílies.
- La dinamització professional és fonamental: professionals socioeducatius i terapèutics orienten la participació, faciliten la comprensió i la gestió emocional i promouen l'aprenentatge actiu dins de l'activitat.
- Les activitats es dissenyen i adapten segons les necessitats de cada franja d'edat: infants (4-11 anys) amb activitats centrades en el joc, l'exploració i el desenvolupament socioemocional; adolescents (12-17 anys) amb activitats que afavoreixen la reflexió, l'expressió, l'autonomia i la participació social.

Espais i dimensions d'intervenció

- Espais comunitaris: centres cívics, biblioteques, equipaments esportius i culturals, parcs i altres espais oberts que permetin el desenvolupament d'activitats grupals segures i inclusives.
- Espais del servei: oficines i recursos del servei per a activitats de grup reduït o de contingut més especialitzat.
- Dimensió d'intervenció: grupal, familiar i comunitària, amb un enfocament integrador que combina la participació, l'aprenentatge i la socialització dins de la comunitat.

Principis d'acompanyament professional

Els professionals del programa actuen guiats per principis sòlids que garanteixen la coherència metodològica i la qualitat de la intervenció:

- Inclusió: atenció respectuosa a totes les famílies, tenint en compte diversitat cultural, social i estructural.
- Respecte: reconeixement i valoració dels diferents estils de criança, models educatius i formes d'interacció familiar.
- Autonomia i empoderament: promoció de la participació activa de les famílies, reforçant les seves competències i la seva capacitat de decisió.
- Coordinació: treball transversal amb altres serveis socioeducatius i comunitaris per garantir coherència i complementarietat amb altres intervencions individuals i grupals.

Periodicitat i organització

- Les activitats es poden desenvolupar amb periodicitat setmanal, quinzenal o puntual, segons les necessitats de les famílies i la disponibilitat d'espais i recursos.
- Es programen cicles trimestrals per facilitar la planificació i assegurar la continuïtat i coherència dels tallers.
- La distribució de sessions té en compte franges d'edat diferenciades, adaptant continguts, metodologies i durada.

Programa d'activitat i resposta a les necessitats

Les activitats planificades responen a necessitats de caràcter:

- Socioeducatiu i emocional: reforç de competències parentals, educació emocional dels infants i adolescents, gestió de conflictes i habilitats de comunicació.
- Cognitiu i recreatiu: tallers d'aprenentatge pràctic, joc educatiu i activitats creatives.
- Comunitari i de relació social: participació amb altres famílies i agents socials, creació de xarxes de suport i promoció de la inclusió social.

Els professionals faciliten que les famílies identifiquin les seves necessitats i objectius, i acompanyen en la seva participació activa dins del programa, promovent la col·laboració, l'aprenentatge mutu i la construcció de vincles positius.

Avaluació i seguiment

- La avaluació contínua es realitza a través de l'observació professional i de l'anàlisi del grau de participació, motivació i implicació de les famílies.
- Es valora l'impacte de les activitats en el reforç dels vincles familiars, la socialització dels infants i adolescents, i la consolidació de xarxes comunitàries.
- Els resultats obtinguts permeten ajustar continguts, freqüències i metodologies, garantint que el programa s'adapti constantment a les necessitats emergents i a les demandes de les famílies.
- La coordinació amb altres programes del servei assegura la complementarietat i coherència metodològica, així com la integració de la dimensió comunitària amb la intervenció individualitzada i terapèutica.

Aquest enfocament garanteix que el Programa de Tallers i Activitats Comunitàries 4-17 anys sigui un recurs dinàmic, inclusiu i flexible, que no només afavoreix la socialització i la participació comunitària, sinó que també complementa i reforça les intervencions individualitzades i terapèutiques dirigides a famílies, infants i adolescents.

7.3. L'organització, distribució territorial i planificació horària dels diferents programes que conformen les dues línies objecte del contracte es determinaran a partir d'una fase inicial d'anàlisi i diagnosi territorial que permeti identificar les necessitats específiques de cada municipi, les característiques de la població destinatària i els recursos comunitaris existents.

Aquesta fase inicial, que s'executarà en coordinació amb els Serveis Socials Bàsics municipals i amb el Consell Comarcal del Baix Llobregat, haurà de permetre elaborar una proposta operativa que concreti:

- La distribució setmanal i horària de les activitats i intervencions.
- La freqüència i intensitat de les sessions en funció del nivell de risc i de les necessitats detectades.
- La distribució territorial dels programes i la seva implantació als diferents municipis participants, garantint una cobertura adequada, equitativa i ajustada a les realitats locals.
- L'ús d'espais municipals o comunitaris per al desenvolupament de les activitats.
- Els mecanismes de coordinació i comunicació amb els equips tècnics municipals i comarcals.

L'empresa o entitat adjudicatària haurà d'elaborar una proposta d'organització i desplegament operatiu un cop completada aquesta fase d'anàlisi, incorporant totes les dades recollides i les conclusions tècniques derivades. Aquesta proposta haurà de ser validada pels municipis implicats i pel Consell Comarcal del Baix Llobregat, que n'aprovaran la planificació definitiva abans de l'inici efectiu de la prestació del servei.

La proposta haurà de garantir criteris d'eficiència, proximitat, equitat territorial i coherència amb el model d'intervenció socioeducativa comarcal, assegurant que el servei es desplega de manera integrada, coordinada i adaptada a les necessitats dels diferents territoris.

CLÀUSULA 8: COORDINACIÓ I SEGUIMENT

L'empresa adjudicatària haurà de designar un/a **responsable del contracte**, que assumirà el seguiment, l'avaluació i la supervisió global del seu desenvolupament, així com la interlocució formal amb el Consell Comarcal.

Així mateix, haurà de designar una persona com a **coordinador/a tècnic/a del servei**, integrada en l'equip d'intervenció, responsable de l'organització operativa, la supervisió de l'equip professional i el seguiment tècnic de les actuacions.

Ambdues funcions hauran de recaure necessàriament en persones diferents, no podent ser acumulades en una mateixa persona. Aquesta diferenciació haurà de mantenir-se durant tota la vigència del contracte, i qualsevol modificació haurà de ser comunicada i validada prèviament pel Consell Comarcal.

El Consell Comarcal del Baix Llobregat en l'exercici del seu poder de direcció, de control i d'inspecció del contracte, mantindrà un contacte constant amb l'empresa o entitat adjudicatària via telefònica i correu electrònic, i mantindrà reunions de seguiment de periodicitat per determinar amb la persona interlocutora de l'empresa o entitat adjudicatària i/o les professionals contractades per la part adjudicatària a efectes de la prestació del servei. L'objecte d'aquestes reunions serà la de mantenir el diàleg obert i la coordinació necessària entre el Consell Comarcal i l'adjudicatari així com també realitzar el seguiment de l'execució de l'objecte del contracte i facilitar l'intercanvi d'informacions.

La persona responsable de la gestió de l'execució del contracte, haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, i tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

L'òrgan de contractació ha de designar una persona que assumeixi el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec. Aquesta persona assumirà les funcions de coordinació tècnica del servei com a garantia per a la prestació efectiva i qualificada dels serveis. L'Àrea d'Acció Social i Salut del Consell Comarcal del Baix Llobregat col·laborarà amb la persona contractista en el disseny tècnic de les actuacions i en el seu seguiment d'acord amb les pautes que puguin establir-se en els espais de coordinació que es defineixin.

Al finalitzar la relació contractual, l'empresa o entitat adjudicatària haurà d'entregar una memòria global del servei detallada (tècnica i econòmica) i amb indicadors que permetin l'avaluació del projecte que s'entregarà com a màxim un mes després de la finalització de la prestació de serveis. El contingut d'aquesta memòria s'acordarà amb els serveis tècnics de l'Àrea d'Acció Social i Salut del Consell Comarcal del Baix Llobregat.

La memòria tècnica i econòmica haurà d'incloure, com a mínim, els següents indicadors i informacions estructurades:

Dades d'ús dels serveis

- Nombre total d'infants, adolescents, joves i famílies ateses per cada servei i línia d'intervenció, indicant municipi de residència i franges d'edat.
- Altes i baixes del servei durant l'any.
- Mitjana d'assistència dels usuaris.
- Temps d'espera per accedir als serveis i temps d'estada en els mateixos.

Valoració de les necessitats i nivells de risc

- Distribució dels casos segons el nivell de risc detectat (lleu, moderat, greu).
- Tipologia i nombre de famílies derivades i vinculacions amb altres recursos o serveis especialitzats (COSE, EAIA).

Intervenció i activitats

- Nombre d'atencions realitzades: individuals, grupals i comunitàries.
- Dades sobre les activitats desenvolupades: tipologia, objectius i participació dels infants, adolescents i famílies.
- Nombre de Projectes Educatius Individuals (PEI) elaborats i grau d'assoliment dels objectius establerts.

Coordinació i seguiment professional

- Nombre de coordinacions realitzades amb Serveis Socials Bàsics, altres serveis públics, entitats i professionals implicats.
- Freqüència, agents implicats i resultats de les coordinacions.

Valoració qualitativa

- Opinió i satisfacció de les famílies sobre els serveis rebuts, recollida a través d'enquestes o entrevistes.
- Identificació d'elements destacats, èxits i dificultats observades.

Incidències i millora del servei

- Nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts.
- Propostes de millora per a l'any següent, amb recomanacions per optimitzar l'atenció i els recursos destinats a cada línia del servei.

CLÀUSULA 9: PROFESSIONALS DEL SERVEI

El servei objecte d'aquest contracte, es configura com un recurs integral d'atenció, prevenció i suport a infants, adolescents i famílies en situació de risc o vulnerabilitat social. El servei s'articula en diferents línies i programes d'intervenció que responen a les necessitats específiques de cada franja d'edat i de cada nucli familiar, tot integrant accions de caràcter individual, grupal i comunitari.

Tot i aquesta diversificació funcional, el conjunt del servei manté una visió unitària i coherent, basada en la complementarietat i la coordinació entre els diferents serveis i professionals que en formen part. Aquesta estructura permet atendre la complexitat de les situacions familiars des d'una mirada integral i sistèmica, on cada intervenció contribueix al benestar global de la persona menor i de la seva família, tot reforçant els vincles i les competències parentals i socials.

Amb aquesta finalitat, es proposa la configuració d'un únic equip educatiu de caràcter interdisciplinari que assumeixi la prestació dels serveis en el seu conjunt. Aquest model organitzatiu garanteix la coherència metodològica, la continuïtat en l'acompanyament i la unitat d'acció entre els diferents programes, afavorint un treball col·laboratiu i coordinat amb els serveis socials bàsics i amb la resta de recursos educatius, sanitaris i comunitaris del territori.

L'equip haurà d'actuar sota un marc comú de valors i principis professionals —la proximitat, la inclusió, la participació activa de les famílies, el respecte per la diversitat i la corresponsabilitat— i haurà de garantir una intervenció ajustada, flexible i adaptada a les necessitats específiques de cada cas, des del respecte a la trajectòria vital i les potencialitats de les persones ateses.

Aquesta concepció integral del servei comporta la necessitat de professionals amb capacitat tècnica, experiència contrastada i competències específiques per al treball socioeducatiu i terapèutic amb infants, adolescents i famílies. L'empresa o entitat adjudicatària haurà, per tant, d'adscriure al servei un equip educatiu amb dedicació i disponibilitat adequades per garantir una cobertura òptima i la qualitat en la prestació del servei.

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de designar, dins de l'equip adscrit al servei, una persona que assumeixi la funció de coordinació tècnica amb formació universitària en Ciències Socials i experiència acreditada professional mínima de dos anys de treball efectiu en coordinació d'equips socials, la qual serà responsable de l'organització operativa del servei, la supervisió de l'equip professional, el seguiment de la intervenció socioeducativa i la interlocució ordinària amb el Consell Comarcal. Aquesta figura haurà de garantir la coherència tècnica de les actuacions, així com el compliment dels objectius i criteris establerts en el present plec.

L'equip mínim haurà d'estar format per cinc professionals amb les següents titulacions i especialitzacions i per a les professionals d'atenció directe assignades al servei, s'haurà d'acreditar una experiència professional mínima de dos anys de treball efectiu en intervenció socioeducativa amb infants, adolescents o famílies en situació de risc.

Perfil professional	Funcions
Coordinació Tècnica del servei (formació universitària en Ciències Socials)	Organització operativa del servei, supervisió de l'equip professional, seguiment de la intervenció

	socioeducativa i interlocució amb el Consell Comarcal i altres serveis i agents.
Educador/a social especialista en 0-3 anys i famílies	Acompanyament socioeducatiu, dinamització de grups i coordinació amb serveis socials i agents comunitaris.
Educador/a social especialista en 0-3 anys i famílies	Acompanyament socioeducatiu, dinamització de grups i coordinació amb serveis socials i agents comunitaris.
Psicòleg/a especialista en teràpia familiar (Màster)	Avaluació i seguiment psicosocial, intervenció terapèutica familiar i assessorament tècnic a l'equip.
Psicòleg/a especialista en teràpia familiar (Màster)	Avaluació i seguiment psicosocial, intervenció terapèutica familiar i assessorament tècnic a l'equip.

Les dues professionals de la Psicologia, haurà d'acreditar tenir finalitzat un Màster de teràpia familiar i hauran d'acreditar tenir finalitzada formació especialitzada en petita infància (0-3 anys) o finalitzar-la durant el primer any d'execució del contracte.

Les dues professional de l'Educació Social hauran d'acreditar tenir finalitzada formació especialitzada en petita infància (0-3 anys) i intervenció socioeducativa amb famílies o finalitzar-la durant el primer any d'execució del contracte.

L'empresa o entitat adjudicatària, haurà de vetllar per proporcionar nova formació especialitzada en la matèria als i les professionals assignades al servei.

Els professionals podran desenvolupar la seva jornada en un o diversos dels programes que integren el servei, en funció de les necessitats detectades i de la planificació tècnica acordada amb el Consell Comarcal i els Ajuntaments implicats en el contracte. Aquesta distribució haurà d'assegurar una atenció continuada, una mirada interdisciplinària i una resposta ajustada a la realitat dels municipis participants.

L'equip haurà de mantenir una dinàmica de treball col·laborativa i coordinada, participant activament en les reunions de seguiment, en els espais de supervisió i en les accions de coordinació tècnica establertes amb l'objectiu de garantir la coherència, la qualitat i la continuïtat de totes les actuacions que conformen el servei.

La Coordinació Tècnica del servei, serà la responsable d'organitzar la distribució dels recursos humans del servei per donar cobertura a tots els programes i territoris que contemplen aquests plecs tècnics.

9.1. Calendari laboral

El servei tindrà un funcionament anual de onze (11) mesos, restant inactiu durant el mes d'agost, període en què el servei romandrà tancat excepte per a tasques puntuals de coordinació o planificació interna, si així ho requereix el Consell Comarcal del Baix Llobregat.

L'horari de funcionament i la distribució setmanal de les activitats s'establiran un cop finalitzada la fase inicial d'anàlisi i diagnòs territorial, que permetrà determinar les necessitats específiques de cada municipi i programa. A partir d'aquesta informació, l'empresa o entitat adjudicatària elaborarà una proposta de distribució horària i organització del servei, que haurà de ser validada pels ajuntaments participants i pel Consell Comarcal del Baix Llobregat abans del seu desplegament efectiu.

Les hores setmanals de prestació es desenvoluparan de dilluns a divendres, en horari de matí i/o tarda, en funció de les característiques de cada programa i de la disponibilitat dels espais municipals. Tanmateix, en casos justificats per les necessitats d'atenció directa individual o familiar o per activitats de caràcter educatiu i comunitari, es podran realitzar actuacions puntuals en altres franges extraordinàries, prèvia autorització i coordinació amb la tècnica de referència dels Serveis Socials Bàsics.

Els serveis corresponents a les diferents línies d'intervenció podran desenvolupar activitats específiques en caps de setmana o dies festius, sempre que aquestes s'incloguin en la programació anual aprovada i comptin amb el vistiplau previ del Consell Comarcal i del municipi afectat.

Atenent la naturalesa dinàmica del servei i les possibles variacions en la demanda o en les situacions familiars ateses, la distribució horària podrà ser modificada durant l'execució del contracte, mitjançant acord entre l'entitat adjudicatària, els ajuntaments implicats i el Consell Comarcal del Baix Llobregat, garantint en tot moment la continuïtat i qualitat de l'atenció.

9.2. Seguretat i salut laboral

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de garantir, en tot moment, el compliment estricte de la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals, d'acord amb el que estableix la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, i la seva normativa de desplegament. En particular, serà d'aplicació el Reial decret 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, així com qualsevol altra disposició o reglament que resulti d'aplicació durant la vigència del contracte.

L'adjudicatari haurà d'adoptar les mesures preventives, organitzatives i de control necessàries per garantir la seguretat i la salut del seu personal, del personal d'altres empreses o administracions que intervinguin en l'execució del contracte, i de les persones usuàries del servei.

Quan el responsable tècnic del Consell Comarcal del Baix Llobregat o dels ajuntaments implicats ho requereixi, l'adjudicatari haurà de presentar la documentació acreditativa del compliment de les seves obligacions en matèria de seguretat i salut laboral, incloent-hi, si escau, l'avaluació de riscos, la planificació preventiva, els certificats de formació i la informació relativa a la vigilància de la salut del personal afectat.

L'empresa adjudicatària serà responsable del compliment efectiu d'aquestes obligacions i de la correcta aplicació dels protocols interns de prevenció, seguretat i emergència als espais on es desenvolupi el servei, tant si són propis com si són cedits pels ajuntaments.

L'incompliment de la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals, o la manca d'aplicació efectiva de les mesures preventives establertes, podrà ser considerat causa de resolució del contracte, d'acord amb el que preveu la legislació contractual i el present plec de prescripcions tècniques.

En cas que es produeixi qualsevol accident laboral, incident o situació de risc imminent, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar-ho de manera immediata al Consell Comarcal del Baix Llobregat i a l'ajuntament corresponent, i col·laborar activament en la investigació de les causes i en la definició de les mesures correctores necessàries per evitar-ne la repetició.

9.3. Condicions generals

Tot el personal que dugui a terme les funcions derivades del contracte haurà de pertànyer a la plantilla de l'empresa o entitat adjudicatària, la qual assumirà íntegrament, en qualitat d'empresari, totes les responsabilitats laborals, fiscals i de seguretat social derivades de la seva contractació.

En cap cas es generarà cap tipus de vincle laboral, administratiu o jurídic entre el personal adscrit al servei i el Consell Comarcal del Baix Llobregat o els ajuntaments participants, essent l'adjudicatari l'únic responsable de les obligacions nascudes de la relació amb el seu personal, incloses les relatives a retribucions, cotitzacions, indemnitzacions o acomiadaments.

L'empresa adjudicatària serà única responsable del compliment de la legislació laboral i de seguretat social vigent, així com del Conveni col·lectiu d'Acció Social amb infants, joves, famílies i altres situacions de risc vigent i de les seves actualitzacions i acords parcials posteriors.

Correspon exclusivament a l'adjudicatari la selecció del personal que formi part de l'equip de treball adscrit

a l'execució del contracte, el qual haurà de reunir els requisits de titulació, experiència i competència professional establerts al present plec. El Consell Comarcal podrà verificar el compliment d'aquests requisits abans de l'inici de la prestació i durant la vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la màxima estabilitat dels equips professionals, vetllant per la continuïtat de la intervenció amb les famílies i minimitzant l'impacte dels canvis de personal sobre les persones usuàries. Les substitucions, canvis o reassignacions no vinculats a causes de força major hauran de ser prèviament comunicats i justificats davant del Consell Comarcal, per a la seva validació prèvia.

L'adjudicatari es compromet a cobrir totes les absències del personal per eventualitats, baixes o permisos, garantint que el professional substituït disposi de tota la informació necessària per assegurar la continuïtat dels plans de treball i la qualitat del servei. El personal substituït haurà de reunir les mateixes condicions professionals que el titular i assumirà les seves funcions des del moment de la incorporació.

L'empresa haurà de presentar trimestralment al Consell Comarcal, la documentació acreditativa de les cotitzacions a la Seguretat Social del personal adscrit al contracte, així com qualsevol altra documentació que pugui ser requerida per a l'adequat control de l'execució del servei.

El personal haurà de complir l'horari establert i planificat d'acord amb la programació aprovada, mantenint puntualitat i disponibilitat efectiva. L'adjudicatari haurà d'implantar un sistema de control horari que permeti acreditar la presència física diària (hores d'entrada i sortida) dels professionals per a la seva verificació pel Consell Comarcal.

L'empresa haurà d'assegurar la idoneïtat dels professionals per a les diferents funcions assignades i garantir que disposin del coneixement de l'entorn territorial i dels recursos locals, facilitant una intervenció contextualitzada i coordinada amb la xarxa de serveis.

El personal haurà d'actuar amb confidencialitat, respecte i responsabilitat, seguint els protocols institucionals de protecció de dades, violències masclistes, protecció a la infància i bones pràctiques professionals.

L'adjudicatari haurà de vetllar per la formació permanent i la supervisió tècnica del seu personal.

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de cada professional un telèfon mòbil intel·ligent amb connexió a internet, que permeti la comunicació fluida amb els diferents agents socials i amb les persones usuàries, així com ordinadors portàtils i altres dispositius electrònics necessaris per garantir una intervenció eficaç i el treball al territori. Aquests equips seran d'ús professional i hauran de complir amb la normativa de protecció de dades i seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la supervisió tècnica i organitzativa dels equips, establint sistemes interns de control de qualitat i de millora contínua, i haurà de facilitar la col·laboració i coordinació permanent amb els Serveis Socials Bàsics municipals, els diferents agents socials i el Consell Comarcal del Baix Llobregat, d'acord amb els protocols i models de treball compartit establerts.

CLÀSULA 10: DRETS I OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI (subcontractació, assegurança, condicions d'especial execució de caràcter social)

L'adjudicatària ha d'executar el contracte, en la forma i en els termes que s'estableixen en aquest plec i en el plec de clàusules administratives, i a la normativa vigent, així com donar compliment a les instruccions que, en interpretació d'aquestes, cursi el Consell Comarcal.

L'adjudicatària restarà obligada al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i salut en el treball, de prevenció de riscos laborals, d'integració social de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva de dones i homes, fiscal i en matèria mediambiental.

L'adjudicatària restarà obligada a indemnitzar els danys i perjudicis que es causin com a conseqüència de l'execució del contracte, que s'ocasionin a qualsevol persona, propietat o servei, públic o privat, com a conseqüència dels actes, omissions o negligències del personal al seu càrrec o d'una organització deficient.

L'adjudicatària, en totes les relacions amb el Consell Comarcal que sorgeixin del contracte, s'ha d'ajustar al contingut del Decret 107/1987, de 13 de març, pel qual es regula l'ús de les llengües oficials de l'Administració de la Generalitat i a la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.

L'adjudicatària s'obliga a adequar la seva activitat als principis ètics i a les regles de conducta següents:

- a) Observar els principis, normes i cànons ètics propis de l'activitat professional corresponent a la prestació objecte del contracte.
- b) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
- c) Denunciar situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució del contracte.
- d) Abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència, com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència.
- e) Respectar els acords de confidencialitat.
- f) Col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i els contractes del sector públic imposen als adjudicatàries en relació amb l'Administració, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertoquin de forma directa per previsió legal.

11- DRETS I OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL

El Consell Comarcal del Baix Llobregat, com a titular del servei i òrgan contractant, tindrà els següents drets i obligacions en relació amb l'execució del contracte:

- a) Planificació i coordinació del servei:
 - Definir, conjuntament amb els ajuntaments implicats, els criteris generals d'organització, implementació i avaluació dels serveis objecte del contracte.
 - Coordinar el desplegament territorial dels serveis i fer el seguiment de la seva execució.
- b) Seguiment tècnic i econòmic:
 - Fer el seguiment tècnic del servei mitjançant reunions de coordinació amb l'empresa o entitat adjudicatària.
 - Verificar el compliment de les obligacions contractuals, especialment en relació amb la prestació efectiva dels serveis, la composició de l'equip professional i la qualitat de les intervencions.
 - Supervisar i validar les memòries tècniques i justificacions econòmiques presentades.
- c) Suport institucional i territorial:
 - Facilitar, quan sigui possible, l'accés a espais municipals o supramunicipals per al desenvolupament de les activitats.
 - Fomentar la coordinació entre els serveis d'intervenció socioeducativa i els Serveis Socials Bàsics dels municipis implicats, així com amb altres serveis del territori.
- d) Resolució d'incidències:
 - Actuar com a òrgan interlocutor en cas d'incidències rellevants, conflictes o situacions excepcionals que afectin la prestació del servei.
 - Establir, si escau, les mesures correctores o d'ajust necessàries per garantir la qualitat i continuïtat del servei.
- e) Dret a la informació:
 - Sol·licitar, en qualsevol moment, la documentació tècnica relativa a la gestió i desenvolupament del servei.
 - Tenir accés als instruments de seguiment i avaluació, com ara els Plans Educatius Individualitzats (PEI), respectant la normativa de protecció de dades.
- f) Altres drets i obligacions:

- Avaluar el servei i les condicions d'execució del contracte al final de cada anualitat o període contractual.
- Exigir el compliment de les clàusules socials, laborals i de qualitat previstes en els plecs.

CLAUSULA 12. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa del servei, tant en les relacions amb entitats, institucions o organismes públics i privats com davant dels mitjans de comunicació, correspon exclusivament al Consell Comarcal del Baix Llobregat. Qualsevol actuació de l'empresa adjudicatària que suposi l'assumpció de funcions o competències no atribuïdes podrà donar lloc a l'aplicació de les sancions pertinents, sense perjudici de les responsabilitats que se'n puguin derivar.

La propietat de tota la documentació —ja sigui escrita o en qualsevol altre format— vinculada a la prestació del servei, al tracte amb les persones usuàries o a la redacció d'informes, estudis o altres materials generats durant el desenvolupament del contracte, correspon al Consell Comarcal del Baix Llobregat.

Tota la documentació haurà de reflectir expressament la titularitat pública del servei. El Consell Comarcal determinarà el format, el contingut i els elements identificatius, com ara el logotip institucional, que caldrà incorporar tant als documents com a la imatge externa de l'empresa adjudicatària.

Només en el moment en què l'empresa adjudicatària trameti al Consell Comarcal la documentació relativa a l'execució del contracte, aquesta serà considerada com a emissora dels documents corresponents. Igualment, l'empresa es compromet a facilitar tota la informació i documentació que li sigui sol·licitada pel Consell Comarcal amb la finalitat de garantir un adequat seguiment, control i avaluació del servei.

CLAUSULA 13. PROTECCIÓ DE DADES

L'execució del servei objecte del present plec comporta que l'empresa adjudicatària pugui accedir a dades de caràcter personal contingudes en els fitxers i sistemes d'informació del Consell Comarcal del Baix Llobregat i dels ajuntaments implicats en el servei, exclusivament en la mesura necessària per al correcte desenvolupament de les funcions que li siguin encomanades. Aquesta activitat dona lloc a un tractament de dades personals regulat pel Reglament (UE) 2016/679 (RGPD), per la Llei Orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), i per la normativa sectorial aplicable en matèria de serveis socials i intervenció socioeducativa.

En virtut d'aquesta normativa, el Consell Comarcal del Baix Llobregat i, si escau, els ajuntaments implicats actuaran com a responsables del tractament, mentre que l'empresa adjudicatària assumirà la condició d'encarregada del tractament i només podrà accedir i utilitzar les dades persones d'acord amb les instruccions documentades del Consell Comarcal, sense que pugui destinar-les a finalitats pròpies o diferents de les estrictament necessàries per a l'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà d'adoptar totes les mesures tècniques i organitzatives que siguin necessàries per garantir la seguretat, confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades personals a les quals tingui accés, d'acord amb el nivell de seguretat corresponent als fitxers i sistemes del Consell Comarcal i dels ajuntaments implicats, i en compliment de l'article 32 del RGPD. Igualment, haurà de garantir que el seu personal rep la formació adequada, està degudament autoritzat i es compromet expressament a respectar el deure de secret professional.

Tota la informació a la qual tinguin accés les parts en el marc d'aquest contracte —ja sigui per via oral, escrita o en qualsevol altre format o suport— tindrà caràcter estrictament confidencial. En conseqüència, ambdues parts es comprometen a preservar la confidencialitat de la documentació, dades, informes, dissenys, bases de dades, polítiques internes o qualsevol altre element informatiu que sigui objecte d'intercanvi amb motiu de l'execució del contracte, independentment que hagi estat identificat o no com a informació confidencial. Aquesta informació només podrà ser utilitzada per a les finalitats vinculades a l'execució del contracte i no podrà ser comunicada ni difosa a tercers sense l'autorització expressa i per escrit de l'altra part.

L'obligació de confidencialitat tindrà caràcter essencial i es mantindrà vigent durant tota la durada del contracte i, com a mínim, durant els dos anys posteriors a la seva finalització o, si és superior, durant els

terminis establerts per la normativa de protecció de dades o de serveis socials. Queden exclosos d'aquesta obligació els supòsits en què la informació sigui de domini públic, es pugui obtenir legítimament a través de fonts accessibles al públic, fos coneguda prèviament per la part receptora o quan sigui requerida per una autoritat judicial o administrativa competent.

En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir, durant tota la vigència del contracte, el nivell de seguretat corresponent i haurà de comunicar immediatament al Consell Comarcal qualsevol incidència, vulneració o risc de vulneració de seguretat que pugui afectar dades personals. La comunicació haurà de fer-se sense dilació indeguda i amb la informació necessària per adoptar les mesures oportunes, en compliment del que disposa l'article 33 del RGPD.

Finalitzat el contracte, l'empresa adjudicatària haurà de retornar al Consell Comarcal tota la informació i dades personals a les quals hagi tingut accés i destruir qualsevol còpia o suport que pogués conservar, llevat que la normativa exigeixi la seva conservació bloquejada. A requeriment del Consell Comarcal, l'adjudicatària haurà d'emetre un certificat acreditatiu del retorn o destrucció efectiva de les dades.

CLÀUSULA 14- FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS DEL SERVEI

En finalitzar la vigència del contracte, i en el supòsit que el servei sigui novament adjudicat, l'empresa adjudicatària sortint haurà de garantir un traspàs ordenat i complet de la informació i del funcionament del servei a la nova entitat adjudicatària. Aquest procés de traspàs s'haurà d'efectuar durant els quinze dies naturals previs a l'inici del nou contracte, amb la finalitat d'assegurar la continuïtat del servei i evitar qualsevol afectació a les persones usuàries.

L'empresa adjudicatària sortint estarà obligada a:

- Restituir al Consell Comarcal del Baix Llobregat tota la informació i dades relatives a les persones usuàries del servei, així com qualsevol altre suport, registre o document que contingui dades vinculades a la prestació, en el format, estructura i mitjans que determini el Consell Comarcal. Si aquest ho requereix expressament, la informació podrà ser lliurada directament a la nova empresa adjudicatària.
- Establir i executar un procediment segur de destrucció de dades personals, un cop finalitzat el traspàs i garantida la correcta entrega de la informació, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades i amb les instruccions que estableixi el responsable del tractament.
- Col·laborar activament amb la nova adjudicatària, aportant la informació, suport tècnic i coneixement necessaris per assegurar la màxima continuïtat del servei i minimitzar qualsevol afectació o perjudici en l'atenció a les persones usuàries.

Aquest procés de traspàs i col·laboració tindrà caràcter obligatori i essencial, i la seva correcta execució serà condició necessària per considerar completat el contracte a tots els efectes.

El traspàs del servei no generarà en cap cas cap cost addicional per al Consell Comarcal del Baix Llobregat, essent íntegrament a càrrec de l'empresa adjudicatària sortint totes les despeses que se'n derivin.

15- CLÀUSULA DE GESTIÓ D'EMERGÈNCIES I SITUACIONS EXPECIONALS

En cas que es produeixi una situació de força major o excepcionalitat (vaga general, emergència sanitària, condicions meteorològiques adverses, etc.), l'empresa adjudicatària haurà d'adaptar la prestació del servei, prioritant l'atenció no presencial (telemàtica o telefònica) i garantint la continuïtat de l'acompanyament a les famílies.

El Consell Comarcal podrà establir mesures temporals de flexibilització o modificació del servei, amb l'objectiu de mantenir la protecció efectiva dels infants i adolescents atesos. En tot cas, aquestes mesures hauran de quedar degudament justificades i registrades.