

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS DEL SERVEI DE SUPORT PSICOLÒGIC PER A JOVES AQUÍ T'ESCOLTEM DE L'AJUNTAMENT DE TORTOSA

Clàusula 1a. Definició de l'objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de suport psicològic per a joves 'Aquí t'escoltem', per a joves d'entre 14 i 29 anys de Tortosa. El servei és confidencial, d'accés universal i ofereix assessorament psicològic individual, activitats grupals, i coordinació amb serveis especialitzats del territori, amb l'objectiu de prevenir i abordar el malestar emocional des d'un enfocament comunitari i amb perspectiva de drets.

Per millorar el benestar emocional i la salut mental de la joventut, la Unitat de Joventut impulsa aquest projecte d'acompanyament emocional com un espai de suport psicològic segur i accessible, conduït per dos professionals de la psicologia. El servei es dirigeix a joves que poden estar vivint situacions de patiment emocional compartides, amb l'objectiu de generar espais de cura col·lectiva i d'enfortiment comunitari.

L'acompanyament es farà tant a nivell individual com grupal, i s'abordaran temàtiques com l'estrès, l'ansietat, el dol, l'insomni o la gestió del temps, entre d'altres que puguin emergir de les necessitats dels participants. Aquestes situacions es consideren en el seu context social i estructural, entenent que els malestars no són només una qüestió individual, sinó que també responen a condicions de vida precaritzades i a la manca d'expectatives de futur. El servei busca, per tant, afavorir processos d'empoderament personal i col·lectiu, i promoure la salut mental com un dret.

Es tracta de serveis especials recollits a l'annex IV de la LLCSP, sent d'aplicació el previst a l'art. 312 de la LLCSP. El codi d'identificació de les prestacions objecte del contracte és 85121270-6 – Serveis de psicologia

La naturalesa del contracte no permet la divisió en lots, ja que la realització per separat de l'objecte del contracte en dificultaria l'execució des d'un punt de vista tècnic.

Clàusula 2a. Descripció del servei, definició i objectius del contracte

Descripció del servei i definició:

El servei de suport psicològic juvenil té com a finalitat detectar, contenir i acompanyar el patiment emocional dels i les joves del municipi, integrant una mirada integral que no desvincula els malestars de les condicions socials, familiars i laborals en què es desenvolupen.

La intervenció psicològica es fonamentarà en processos de cura, escolta activa, prevenció i promoció de la salut emocional. El servei oferirà atenció individualitzada i activitats grupals, i treballarà de manera coordinada amb altres serveis municipals i recursos especialitzats en salut mental del territori, prioritant sempre l'abordatge comunitari i interdisciplinari.

El servei estarà obert a totes les joves, amb especial atenció a les que es troben en situacions de desigualtat, vulnerabilitat social o risc d'exclusió i que estiguin sent víctimes o hagin estat víctimes de violència. Aquest projecte ofereix també suport i orientació a professionals i familiars, davant les necessitats que es puguin manifestar en l'àmbit del desenvolupament personal i emocional dels i les adolescents i joves.

El servei de psicologia vol proporcionar una atenció integral: referint-nos a la visió de l'adolescent o jove des de la globalitat, a nivell escolar, familiar i social. El projecte vetllarà per de la interdisciplinarietat, fomentant la col·laboració i l'abordatge en xarxa diversos professionals municipals (o externs) implicats en l'atenció a joves i adolescents (treballadors socials, educadors, dinamitzadors/es juvenils, referents de programes de joventut, centres educatius, etc...) comptant d'aquesta manera amb l'aportació de les diverses disciplines, i amb un traspàs fluid de la informació.

Alhora el servei de psicologia també podrà intervenir en aquells casos que siguin derivats per altres professionals de l'àmbit social i/o sanitari o que es dirigeixin directament a serveis socials sol·licitant una atenció psicològica individualitzada. Si es dona la necessitat es realitzen intervencions grupals destinades a aquest grup de població.

Aquest servei d'atenció psicològica no substituirà ni duplicarà l'atenció que es presta des dels centres de salut especialitzats en la matèria. Així mateix, no s'atendran les persones que ja estiguin sent ateses per algun servei de psicologia públic, ja que la finalitat d'aquesta mesura és evitar la duplicitat de serveis i garantir una gestió eficient dels recursos disponibles.

Objectiu principal

Orientar i donar suport als i les adolescents i joves del municipi de Tortosa, així com a les seves famílies, per millorar el seu benestar emocional mitjançant una atenció psicològica individual o grupal, gratuïta, accessible i amb mirada comunitària, que fomenti l'autonomia, l'empoderament i la detecció precoç del patiment.

Objectius específics:

- Facilitar espais segurs, accessibles i no estigmatitzants per a l'escolta i l'expressió emocional.
- Enfortir l'autonomia, l'autoestima i l'empoderament dels i les joves, promovent el seu protagonisme com a agents de canvi.
- Acompanyar processos d'identificació i gestió dels malestans emocionals, posant en valor les eines pròpies i col·lectives de cura.
- Treballar coordinadament amb recursos del territori per garantir una atenció integral i arrelada.
- Pal·liar i intervenir les conseqüències psicològiques derivades de situacions familiars, socials o estructurals que afecten el benestar emocional.
- Oferir contenció emocional davant situacions de crisi o patiment, amb una mirada comprensiva i respectuosa dels ritmes individuals.
- Detectar i orientar sobre les necessitats emocionals i psicosocials dels adolescents i joves, així com els factors de risc.
- Donar suport i orientació a les famílies i entorns propers per afavorir relacions més saludables, horitzontals i empàtiques.
- Facilitar eines per a la resolució de conflictes de forma no violenta, i per prevenir la violència masclista, lògiques de control i altres formes de violència estructural.
- Reduir les situacions de conflicte en l'àmbit familiar i entre iguals, promovent la cultura del diàleg i el respecte mutu.
- Disminuir les situacions de conflicte en les relacions amb els/les iguals, afavorint la comunicació assertiva, l'empatia i el respecte mutu com a base de vincles sans i igualitaris.
- Promoure una visió crítica de la salut mental, visibilitzant les causes socials i econòmiques del malestar emocional.

Clàusula 3a. Descripció de les actuacions i metodologia

- La derivació es farà a través de diferents departaments de l'Ajuntament de Tortosa: Joventut, Serveis socials, Atenció a la ciutadania, Diversitat cultural, Procés comunitari, Programa 6/16 etc. i també pels canals telemàtic i xarxes socials si el propi participant ho sol·licita.
- La intervenció psicològica es realitzarà en les dependències municipals que ofereixi la Unitat de Joventut de l'Ajuntament de Tortosa.
- El servei es realitzarà anualment (excepte períodes de vacances, agost no es prestarà el servei) els dilluns, dimecres i divendres en horaris de matí i tarda. (s'accepten altres propostes d'intervenció prèvia aprovació de les parts)
- Les entrevistes tindran una durada de 50-55 minuts i màxim es podran gaudir entre 5 i 10 sessions per persona.
- El servei s'emmarca dins dels serveis d'atenció a les persones del municipi i per tant ha d'haver disposició per treballar de forma transversal en altres projectes municipals i/o serveis a les persones. No es realitzen informes psicològics a demanda dels usuaris (limitació o restriccions del servei) excepte certificats d'assistència.
- Es donarà prioritat a aquelles persones i/o famílies que vinguin derivades d'algun servei específic de l'Ajuntament, que estiguin en situació de vulnerabilitat o que hagin o estiguin patint situacions de violència masclista o en situacions derivades de raons de gènere o altres tipus de violències.
- Gestió de la pròpia agenda i correu electrònic així com la participació en diferents projectes de la ciutat, a nivell comunitari, sempre que la situació que es pretengui treballar tingui aspectes psicosocials, susceptibles de suport tècnic del psicòleg.
- Atenció telefònica o telemàtica en cas d'intervencions de crisi, ja sigui dins l'horari laboral.
- Registre de documents específics amb motius estadístics Informe mensual estadístic del servei (número persones ateses, total de sessions realitzades, etc)
- Memòria anual del servei
- Comunicar les incidències relatives al personal que poden afectar a la prestació del servei.

Clàusula 4a. Organització i horari del servei

El servei està estructurat en:

- 12 hores setmanals presencials (matí i tarda)
- 2 hores setmanals d'atenció digital (WhatsApp).
- 2 hora setmanal coordinació i/o formacions activitats grupals.
- Total 16h/setmanals

El mes d'agost no es presta servei. El servei de psicologia grupal es programarà en funció de les necessitats i garantint l'atenció en horari de matí i tarda.

Clàusula 5a. Requisits del personal

L'equip de treball estarà format per 2 psicòlegs, que hauran de complir els següents requisits:

- Llicenciatura o grau en Psicologia.
- Estar Col·legiat al Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya (COPC).
- Certificat negatiu d'antecedents per delictes sexuals.
- Llengua catalana: Certificat de coneixements de llengua catalana vàlids per acreditar el nivell corresponent al C1 o C2 de català del Marc europeu comú de referència per a les llengües (MECR).
- El personal proposat que, en el seu cas, no posseís la nacionalitat espanyola, haurà d'acreditar coneixements suficients de castellà (prova prèvia o aportació de títols oficials (DELE nivell C1/C2 o superior, o certificat de la EOI).

Condicions laborals dignes i estabilitat del personal

No es podran oferir condicions per sota dels estàndards laborals mínims, i es valorarà positivament la millora de condicions per sobre del conveni, així com la promoció d'estabilitat laboral (contractes indefinits, jornades completes, polítiques de formació continuada i prevenció de riscos psicosocials).

L'Ajuntament podrà requerir, en qualsevol moment, la documentació acreditativa de les condicions laborals aplicades.

Clàusula 6a. Mitjans materials i suport municipal

- L'Ajuntament facilitarà l'espai, mobiliari, línia de telèfon i connexió a internet.
- L'entitat, empresa o professional haurà d'utilitzar el seu propi ordinador portàtil i aparell de telefonia mòbil, així com el material fungible necessari i transferirà, un cop finalitzada l'activitat la informació generada al consistori, amb una memòria anual del servei.

Clàusula 7a. Seguiment i coordinació del servei

El contractista presentarà mensualment un informe d'activitat, detallant les hores d'atenció realitzades i anualment una memòria d'activitat segons les indicacions de l'ajuntament. L'entitat, empresa o professional també estarà obligat a prestar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats.

- Reunió bimensuals amb el Departament de Joventut.
- Informes mensuals i memòries anuals.
- Avaluació del servei amb indicadors quantitatius i qualitatius.
- Nombre de joves atesos, edat, sexe, via d'entrada.
- Número de sessions i derivacions.
- Valoracions d'usuàries i professionals.
- Memòria final amb resum, metodologia, conclusions i propostes de millora.

El personal que presti el seu servei en qualsevol de la modalitat del servei objecte d'aquest contracte, dependrà a tots els efectes únicament i exclusiva de l'empresa adjudicatària. En conseqüència, l'empresa adjudicatària haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de Seguretat i Prevenció de Riscos Laborals, referides al personal propi al seu càrrec. En cap cas el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Tortosa.

L'empresa es farà càrrec dels costos del personal encarregat de realitzar els serveis: sous, formació, substitucions per baixes, malalties, i/o vacances, seguretat social, i qualsevol altra despesa que comporti la prestació del servei. Alhora, l'adjudicatària garantirà la correcta prestació del servei de forma ininterrompuda, i haurà d'assegurar que en tot moment hi ha el personal necessari prestant les funcions especificades en aquest Plec.

El contractista informará els serveis tècnics municipals de les baixes o absències que es produeixin i de les seves respectives substitucions. En el cas que no es presti el servei, per no substitució del personal en el màxim de 48h, aquelles hores no seran facturades, cada mes es realitzarà un còmput d'hores no prestades.

Clàusula 8a. Obligacions de l'empresa adjudicatària:

L'adjudicatari haurà de:

- Nomenar una persona responsable del servei que serà la interlocutora amb l'Ajuntament, amb poders per adoptar solucions en el moment que sigui necessari, la qual informará a la responsable del contracte, amb un màxim de 24 hores, de les incidències que es produeixin en el transcurs del servei i serà la persona encarregada de coordinar-se amb professionals d'altres departaments de l'ajuntament que estiguin involucrats en l'acte/activitat, informant de les actuacions a realitzar.
- Fer ús del català com a llengua de treball habitual i preferent.
- Assegurar la qualitat tècnica del servei, així com el bon funcionament, gestionant adequadament les incidències i circumstàncies que ho dificultin en coordinació amb la persona referent de l'Ajuntament de Tortosa.
- Disposar d'una organització adient per executar, amb eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Disposar, també, dels mitjans necessaris per cobrir l'horari del dispositiu en els diferents actes, tal i com s'estableix en aquest plec.
- Acreditar les titulacions professionals a títol nominatiu de les persones que prestaran el servei.
- Acreditar a la presentació de l'oferta la designació nominativa de les persones que executen el servei i les formacions específiques complementàries i/o formacions per tècniques homologades a instruir els protocols de prevenció, sensibilització, detecció i intervenció.
- Es valorarà d'altres criteris tècnics respecte a la complementació del mateix servei, com per exemple, la coordinació amb altres eines de l'administració local que ja té vinculades l'entitat o l'empresa que presta el servei, convenis de col·laboració amb ens públics i privats, vinculació amb entitats del territori de les Terres de l'Ebre per fer d'enllaç i donar-les a conèixer.
- Comunicar al seu personal els protocols que hauran de seguir en el desenvolupament de les seves tasques, i en les establertes per l'Ajuntament.
- Afavorir una bona relació amb les persones ateses com a base de la prestació del servei i garantir-ne la qualitat tècnica.
- Realitzar les seves funcions complint amb els requisits de confidencialitat, honestedat, dignitat i respecte de conformitat amb les regles de bona fe i diligència. El personal haurà de mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades. L'adjudicatària no podrà comunicar les dades a tercers, ni atendre mitjans de comunicació. Tampoc podrà fer pública cap informació ni dades relatives al servei.

L'informe final ha de contenir com a mínim els elements i indicadors que permetin disposar d'un resum del servei prestat i de l'anàlisi de l'impacte del servei, contenint el següent:

- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre els /les professionals de l'entitat i altres professionals dels diferents àmbits.
- Garantir la correcta atenció a les persones ateses d'acord amb el pla de treball establert.
- Facilitar mensualment una relació detallada d'atencions realitzades del servei prestat.
- Comunicar per escrit a la persona responsable municipal dels servei qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar amb la deguda qualitat i eficàcia la prestació objecte del contracte
- Garantir el funcionament i continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i condicions administratives.
- Les estadístiques i els diagrames representatius de les diferents dades.
- Apartat d'incidències i propostes de millora (protocol, atenció a les persones, valoració del servei, etc).
- La informació quantitativa i qualitativa sobre l'ús i acceptació dels formats comunicatius adreçats al públic siguin materials o digitals- de difusió elaborats per l'Ajuntament de Tortosa.
- La relació de les intervencions grupals desenvolupades, número de persones participants, hores de formació impartides, perfils i calendari executat.
- El resum del servei incloent les dades quantitatives i qualitatives, el perfil demogràfic (edat, sexe, perfil, numero d'informacions, i numero i resultat de l'assessorament).

Clàusula 9a. Drets i obligacions de l'ajuntament

L'Ajuntament de Tortosa ostentarà les potestats següents:

- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte i per mantenir o restablir la qualitat deguda en al prestació així com per imposar les correccions pertinents.
- Designar una persona tècnica referent i responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que estiguin desenvolupant.
- Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i documentació establertes en aquest plec tècnic.
- Ordenar les modificacions en la prestació dels servei que aconselli l'interès públic.
- Traspasar puntualment la informació suficient i necessària pel correcte desenvolupament del treball a realitzar.
- Establir el calendari de coordinacions amb altres recursos de la ciutat.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

Clàusula 10a. Durada del contracte

El contracte, un cop acceptada l'adjudicació pel contractista, tindrà una durada de dos anys.

Quant a la pròrroga: No hi ha possibilitat de pròrroga.

Clàusula 11a. Difusió del servei, documentació i drets d'imatge

- La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació etc. correspon a l'Ajuntament de Tortosa. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'entitat adjudicatària assumeixi funcions que no li són pròpies.
- Correspon a l'Ajuntament de Tortosa la titularitat de la documentació derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració dels informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei.
- En tota la documentació constarà la titularitat pública del servei. L'Ajuntament indicarà l'estructura, el contingut i els logotips que hauran de constar als documents i a la imatge externa de l'adjudicatària.
- L'adjudicatària es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'Ajuntament per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

Clàusula 12a. Finalització de contracte i traspàs

Quan finalitzi la vigència del contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista farà el traspàs dels casos que estigui portant a la nova entitat en el termini màxim de 30 dies previs a l'inici de la nova adjudicació.