PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ SOBRE DROGUES (SOD) DE L'AGÈNCIA DE SALUT PÚBLICA DE BARCELONA

DEPARTAMENT DE PREVENCIÓ I ATENCIÓ A LES DROGODEPENDÈNCIES

CSV: 85121270-6 Serveis psiquiàtrics o psicològics
Contracte reservat: NO

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE 3
2. OBJECTIUS 4
2.1. OBJECTIU GENERAL 4
2.2. OBJECTIUS ESPECÍFICS 5
3. ÀMBIT DEL CONTRACTE 6
3.1. PREVENCIÓ INDICADA: PROGRAMES I CARTERA DE SERVEIS 6
4. PROCESSOS DEL SOD 11
4.1. MACROPROCÉS DE PREVENCIÓ INDICADA 11
4.2. PROCESSOS DE LES ACTIVITATS COMPLEMENTARIS 17
4.3. PROCÉS DE SEGUIMENT, AVALUACIÓ I MILLORA CONTINUA 24
5. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA 26
5.1. RELACIÓ AMB L'ASPB I PRINCIPIS BÀSICS 26
5.2. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES 29
5.3 RECURSOS HUMANS 31
5.4 DOCUMENTACIÓ A LLIURAR PER L'EMPRESA CONTRACTISTA 33
6. SEGUIMENT DEL CONTRACTE 36
6.1 ASPECTES QUANTITATIUS I QUALITATIUS DE L'ATENCIÓ 36
6.2 SEGUIMENT ECONÒMIC 36
6.3 INCOMPLIMENT DE LES OBLIGACIONS 37
7. HORARI OBERTURA AL PÚBLIC I HORES PROFESSIONALS 38
8. ANNEXES AL PLEC TÈCNIC 39

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ SOBRE DROGUES DE L'AGÈNCIA DE SALUT PÚBLICA DE BARCELONA

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és l'adjudicació del Servei d'Orientació sobre Drogues (SOD) de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB).

La **missió** del SOD de l'ASPB és proporcionar atenció, orientació i assessorament a adolescents i joves de fins a 21 anys que consumeixen drogues sense presentar un trastorn per consum de substàncies, que han estat sancionats per consum i/o tinença d'alcohol o de drogues il·legals a la via pública o que realitzen un ús excessiu de les Tecnologies de la Relació, la Informació i la Comunicació (TRIC), així com a les seves famílies i a professionals que treballen amb adolescents i joves.

La **visió** del SOD de l'ASPB és arribar a ser un centre referent de prevenció indicada per a adolescents i joves de fins a 21 anys dins de l'àmbit territorial de Barcelona ciutat i alhora ser centre públic orientat a l'excel·lència.

Els **valors** i la filosofia de comportament que adopten els i les professionals del SOD són:

1. **Dignitat.** Compromís de respectar els drets humans i llibertats públiques reconegudes en la Declaració Universal de Drets Humans, així com els drets dels pacients expressats en la *"Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària*" de la Generalitat de Catalunya.
2. **Professionalitat.** Compromís de donar una atenció amb alta competència, qualitat i eficiència.
3. **Respecte i atenció personalitzada als pacients.** És l'orientació fonamental del SOD centrar el servei en les necessitats i expectatives de cada persona usuària, independentment de les característiques individuals de cada persona.

4. **Treball en equip.** Interdisciplinar i en coordinació entre els i les diferents professionals i processos del SOD per potenciar que la intervenció sigui integral.
5. **Responsabilitat i compromís.** Compartir la Missió-Visió del SOD (projectes del SOD) implicant-se en la seva consecució.
6. **Planificació i organització.** Intervenció planificada en objectius, processos, plans d'acció i indicadors de seguiment i avaluació.
7. **Innovació i adaptació.** Implica una actitud proactiva davant el canvi per a la millora continua.
8. **Medi Ambient i Responsabilitat Social.** El SOD està compromès amb el medi ambient mitjançant el Pla de Gestió de Residus de l'ASPB i amb un Pla propi de gestió mediambiental amb el compromís de tots/totes els/les professionals en les diverses accions explicitades en ambdós Plans.

Tal com s'estableix al Plec de Clàusules Administratives Particulars, el present servei comporta prestacions directes a favor de la ciutadania en el sentit establert a l'article 312 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic. En conseqüència, si de l'incompliment del contracte per part del contractista es derivés una pertorbació greu del servei, no reparable per altres mitjans i l'ASPB no determina la resolució del contracte, aquesta podrà acordar el segrest o la intervenció del mateix fins que la pertorbació del servei desaparegui. En tot cas, el contractista haurà d'abonar a l'ASPB els danys i perjudicis que efectivament li hagi ocasionat.

2. OBJECTIUS

2.1. OBJECTIU GENERAL

Oferir assistència a aquells adolescents i joves de fins a 21 anys que han iniciat un consum de substàncies, han estat sancionats per consum i/o tinença d'alcohol o de drogues il·legals a la via pública o que realitzen un ús excessiu de les TRIC, i a les seves famílies,

per tal d'evitar que evolucioni cap a un ús problemàtic que pugui interferir en el seu desenvolupament personal i social.

Aquest objectiu s'emmarca en la missió del Pla d'Acció sobre Drogues i Addiccions de Barcelona (PADAB) 2025-28, orientat a construir una ciutat més saludable i amb menys desigualtats mitjançant les polítiques de drogues, aprovat pel Plenari del Consell Municipal de l'Ajuntament de Barcelona.

En concret, s'alinea amb el manteniment i impuls del Servei d'Orientació sobre Drogues com a recurs d'assessorament i atenció per a adolescents i joves que inicien consum de substàncies (especialment alcohol i cànnabis) o fan un ús problemàtic de les TIC, així com per a les seves famílies, i amb el desenvolupament de programes de mesures alternatives a sancions penals i administratives per consum de drogues il·legals, especialment en menors d'edat.

2.2. OBJECTIUS ESPECÍFICS

De forma específica el SOD té els següents objectius, que són la finalitat del present contracte:

1. Proporcionar atenció als adolescents i joves de fins a 21 anys, i/o a les seves famílies, que ho sol·licitin, mantenint una capacitat d'atenció per a una primera visita en un període no superior a 15 dies. Els adolescents atesos hauran de residir, cursar algun nivell d'educació formal o treballar a Barcelona ciutat.
2. Establir un diagnòstic i elaborar un pla psicoeducatiu individual (PPI) per a totes les noves persones usuàries del recurs. Aquest PPI es configurarà a partir del(s) diagnòstic(s) obtingut(s) per l'anamnesi, l'exploració i el cribratge de salut mental, addiccions i joc d'apostes, que es realitzarà al llarg de la primera visita, quedant tots ells reflectits a la història clínica.
3. Realitzar cribratges per descartar qualsevol trastorn mental associat o problemàtica d'abús o dependència i derivar als Centres de Salut Mental Infanto-Juvenil (CSMIJ) o

Centres d'Atenció i Seguiment (CAS) a les drogodependències específics per a adolescents i joves.

4. Donar atenció als menors denunciats per infracció administrativa, que vulguin acollir-se voluntàriament al programa psicoeducatiu com a mesura educativa alternativa a la incoació d'un procediment sancionador.

5. Donar atenció als menors que participen en un procés de mediació del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic (SMAT) de la Direcció General de Justícia Juvenil.

6. Oferir formació i assessorament específic vinculat a la prevenció en consum de substàncies i/o ús excessiu de les TRIC a claustres de professors/es i/o altres professionals que treballen amb adolescents i joves de la ciutat de Barcelona, així com assessorament individualitzat per a la gestió de casos quan es requereixi.

7. Potenciar el coneixement i l'accessibilitat del SOD entre adolescents i joves, les seves famílies, els centres educatius, els i les professionals i la resta d'agents comunitaris de la ciutat de Barcelona, mitjançant actuacions de difusió, sensibilització, coordinació i treball en xarxa.

8. Participar activament en totes les activitats comunitàries que es detectin pertinents així com aquelles indicades per l'ASPB, i vetllar per la coordinació del SOD amb altres recursos sanitaris i socials.

3. ÀMBIT DEL CONTRACTE

3.1. PREVENCIÓ INDICADA: PROGRAMES I CARTERA DE SERVEIS

Es defineixen cinc programes bàsics de prevenció indicada. Aquests programes són considerats excloents, de manera que cada persona usuària del servei no podrà estar mai assignada a dos programes alhora. Per a la inclusió en un programa cal en tots els casos el consentiment informat de la persona usuària i en el cas dels menors de 14 anys d'edat

també el de la seva família. Per poder optar a les prestacions d'un altre programa serà necessari ser donat de baixa de l'anterior i d'alta en el nou. El criteri d'inclusió vindrà determinat per la tipologia d'entrada en el programa (denúncia dels cossos de seguretat o si és per pròpia iniciativa o derivat d'algun recurs educatiu, social, judicial o sanitari).

Els programes que a continuació es defineixen es regeixen pel macroprocés de prevenció indicada previst a l'apartat 4 d'aquest Plec. Considerant la necessitat de garantir uns paràmetres qualitatius mínims en el servei, el correcte compliment dels processos que deriven del macroprocés d'atenció té la consideració de condició especial del contracte. El contractista haurà de prestar els serveis d'atenció en els termes establerts en aquest Plec, d'acord amb les directrius traslladades per l'ASPB durant l'execució del servei i guiant-se amb el Manual d'estàndards d'acreditació de centres d'atenció en salut mental i addiccions a Catalunya (**Annex I**).

L'incompliment del macroprocés podrà comportar la imposició de penalitats o la resolució anticipada del contracte, atenent a la gravetat dels fets, de conformitat amb l'establert al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

A continuació es descriuen els diferents programes de la cartera de serveis.

3.1.1 Programa de mesures alternatives per denúncia de tinença i/o consum de substàncies psicoactives a la via pública

És un programa psicoeducatiu que s'ofereix com a mesura alternativa a la incoació d'un procediment administratiu sancionador i té com a finalitat oferir una intervenció educativa pels menors d'edat a partir de 14 anys, residents, estudiants o treballant a la ciutat de Barcelona, que han estat denunciats pel consum en llocs, vies, establiments o transports públics, i/o per la tinença il·lícita de substàncies psicoactives il·legals, o l'abandonament dels estris o instruments utilitzats per al seu consum. La documentació utilitzada es troba en l'**Annex II**.

La normativa en què es fonamenta la denúncia és el que determina el procediment:

- Les denúncies per infracció de larticle 25.1 de la Llei Orgànica 1/1992, de 21 de febrer, sobre protecció de la seguretat ciutadana. Intervenen conjuntament la Regió Policial Metropolitana de Barcelona (RPMB-Mossos d'Esquadra), Servei d'Administració de la RPMB, la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) i l'ASPB

Criteris d'inclusió:

- Haver estat denunciat per consum i/o tinença de substàncies psicoactives il·legals a la via pública a Barcelona ciutat
- Ser major de 13 anys i menor de 18 anys
- Ser resident, estudiant o estar treballant a Barcelona ciutat

Criteris d'exclusió:

- No complir amb un o més dels criteris d'inclusió

3.1.2 Programa de mesures alternatives per denúncia de consum d'alcohol a la via pública

És un programa psicoeducatiu que s'ofereix com a mesura alternativa a la incoació d'un procediment administratiu sancionador, i té com a finalitat oferir una intervenció educativa per als menors d'edat a partir de 14 anys, residents, estudiants d'algun nivell d'educació formal o treballant a la ciutat de Barcelona, que han estat denunciats pel consum d'alcohol en llocs, vies, establiments o transports públics. La documentació utilitzada es troba en l'**Annex III**.

La normativa en què es fonamenta la denúncia és el que determina el procediment:

- Les denúncies per infracció de l' Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona (en vigor des del 15/02/2026).

Criteris d'inclusió:

- Haver estat denunciat per consum d'alcohol a la via pública a Barcelona ciutat
- Ser major de 13 anys i menor de 22 anys
- Ser resident, estudiant o estar treballant a Barcelona ciutat

Criteris d'exclusió:

- No complir amb un o més dels criteris d'inclusió

3.1.3 Programa d'informació i orientació a l'adolescent amb consum de risc de substàncies psicoactives i/o a les seves famílies

Aquest programa està orientat a donar atenció específica a aquells adolescents i/o a les seves famílies que així ho sol·licitin o que siguin derivats per serveis de la xarxa educativa, social, sanitària, judicial o d'altres específics de joves. La documentació utilitzada es troba en l'**Annex IV**.

Criteris d'inclusió:

- Ser menor de 22 anys
- Ser resident a Barcelona ciutat, estar estudiant en un centre educatiu de Barcelona o treballant a la ciutat

Criteris d'exclusió:

- Presentar patologia de dependència a consum de substàncies psicoactives segons criteris DSM-V o patologia mental concomitant que requereixin atenció especialitzada, les quals seran orientades als recursos assistencials adequats.

3.1.4 Programa d'informació i orientació a l'adolescent que realitzen un ús excessiu de les TRIC, i/o a les seves famílies

Aquest programa està orientat a donar atenció específica a aquells adolescents i/o a les seves famílies que així ho sol·licitin o que siguin derivats per serveis de la xarxa educativa, social, sanitària, judicial o d'altres específics de joves. La documentació utilitzada es troba en l'**Annex V**.

Criteris d'inclusió:

- Ser menor de 22 anys
- Ser resident a Barcelona ciutat, estar estudiant en un centre educatiu de Barcelona o treballant a la ciutat

Criteris d'exclusió:

- un trastorn per joc d'apostes (segons els criteris diagnòstics del DSM-V) ni altres trastorns addictius que requereixin atenció especialitzada, les quals seran orientades als recursos assistencials adequats.

3.1.5 Programa d'informació i orientació a famílies soles amb fills o filles adolescents amb possible consum de risc de substàncies psicoactives i/o ús excessiu de les TRIC

Aquest programa està orientat a proporcionar atenció específica a famílies que accedeixen al servei sense l'acompanyament del seu fill o filla adolescent, amb l'objectiu d'oferir suport, informació, assessorament i orientació en relació amb possibles consums de risc de substàncies psicoactives i/o possibles usos excessius de les TRIC per part dels seus fills o filles, així com facilitar eines i estratègies per al seu abordatge. Les famílies poden accedir al servei per iniciativa pròpia o derivades des dels serveis de la xarxa educativa, social, sanitària, judicial o d'altres recursos comunitaris. La documentació utilitzada es recull a l'**Annex VI**.

Criteris d'inclusió:

- Ser mare, pare o tutor/a legal d'una persona adolescent menor de 22 anys
- Residir a la ciutat de Barcelona, treballar-hi o bé que el fill o filla estigui estudiant en un centre educatiu de la ciutat

Criteris d'exclusió:

- Que el fill o filla adolescent estigui realitzant tractament en un recurs especialitzat de la Xarxa d'Atenció a les Drogodependències per una patologia de dependència associada al consum de substàncies psicoactives, o bé en un recurs especialitzat de salut mental per un trastorn mental concomitant

3.1.6 Programa de mediació i reparació en la justícia de menors d'edat

Aquest programa està orientat a donar atenció específica a aquells joves menors d'edat que participen en un procés de mediació del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic

(SMAT) de la Direcció General de Justícia Juvenil. La documentació utilitzada es troba en l'**Annex VII**.

Criteris d'inclusió:

- Haver estat derivat pel SMAT de la Direcció General de Justícia Juvenil
- Ser major de 13 anys i menor de 18 anys
- Ser resident a Barcelona ciutat

Criteris d'exclusió:

- No complir amb un o més dels criteris d'inclusió
- Ser reincident, és a dir, que el menor ja s'hagi sotmès en una altra ocasió a aquesta mesura alternativa per justícia juvenil

4. PROCESSOS DEL SOD

4.1. MACROPROCÉS DE PREVENCIÓ INDICADA

S'entén com a macroprocés de prevenció indicada al conjunt d'activitats psicoeducatives que, a partir de l'anamnesi i el diagnòstic, s'elabora establint unes prioritats d'intervenció després de pactar-ho amb la persona usuària, i, si s'escau, amb la família. El macroprocés de prevenció indicada consta dels següents processos:

A) ATENCIÓ A LA FAMÍLIA SOLA

4.1.A.1. Procés d'atenció inicial a la família que demana consulta

Missió: Oferir a la família que vol una visita amb un/a professional una cita abans dels 15 dies.

Descripció: Aquest procés s'inicia en el moment que es demana visita al SOD o quan la família arriba al centre de forma espontània. Es procedirà a recollir les dades mínimes d'identificació (nom i cognoms, data de naixement, adreça i telèfon, DNI i les secundàries

a les variables de filiació i procedència), així com la demanda concreta que realitza. Aquest procés finalitza en el moment que es concreta dia i hora de visita i professional referent.

4.1.A.2. Procés de contacte, acollida i pla psicoeducatiu individual (PPI)

Missió: Donar suport, informació, assessorament i orientació a les famílies sense l'acompanyament de l'adolescent.

Descripció: De les famílies que siguin ateses sense l'acompanyament de l'adolescent o jove, se n'obtindrà el consentiment informat sobre l'ús de les seves dades personals i clíniques per al centre i per a l'ASPB (**Annex VII**), alhora que se'ls lliurarà el full informatiu del programa per escrit. S'obrirà una història familiar i es procedirà a recollir la informació necessària per valorar la situació i donar-los suport, assessorament i orientació. El nombre màxim de visites a realitzar serà de sis.

PPI. Es procedirà a realitzar:

- Anamnesi de la família

El PPI és el conjunt d'objectius i activitats que conformen la intervenció psicoeducativa de la família. Ha d'abastar els problemes que el consum de substàncies psicoactives i/o l'ús excessiu de les TRIC ocasiona a l'adolescent i a la seva família. La intervenció que es durà a terme seguirà en el cas de les famílies les pautes cognitives i conductuals que es considerin pertinents.

Aquest procés es podrà realitzar de manera presencial o telemàtica, quan les característiques del cas ho aconsellin i sempre que es garanteixin les condicions de confidencialitat i qualitat assistencial.

4.1.A.3. Procés de seguiment

Missió: Proporcionar una intervenció psicoeducativa adequada.

Descripció: Aquest procés constarà de sis visites individuals amb la família. La temporalitat entre les visites podrà ser modificada en funció de les característiques i

circumstàncies pròpies de la família, tenint en compte que la durada màxima d'aquest programa serà de 9 mesos. La durada aproximada de la visita de seguiment serà de 30-45 minuts.

Aquest procés es podrà realitzar de manera presencial o telemàtica, quan les característiques del cas ho aconsellin i sempre que es garanteixin les condicions de confidencialitat i qualitat assistencial.

4.1.A.4. Procés d'avaluació i alta

Missió: Donar l'alta a la família que ha finalitzat el procés psicoeducatiu.

Descripció: Representa la finalització de la relació terapèutica, un cop assolits els objectius plantejats amb la família. Tindrà una durada de 45-60 minuts.

En cas de que no s'assoleixin els objectius del PPI, que havien estat establerts amb la família en la primera visita, es donarà l'alta amb derivació cap a al recurs que procedeixi. En el cas que resti algun objectiu a complir però que no sigui competència de la xarxa assistencial de drogodependències, és a dir, que no es tracti d'un objectiu associat a problemes relacionats amb el consum, abús i/o dependència de substàncies psicoactives, es podrà procedir a l'alta i derivació al recurs pertinent.

Aquest procés es podrà realitzar de manera presencial o telemàtica, quan les característiques del cas ho aconsellin i sempre que es garanteixin les condicions de confidencialitat i qualitat assistencial.

Cal fer una enquesta de satisfacció a la família (**Annex IX**) en el moment de ser donada d'alta, per poder millorar qüestions com la cartera de serveis, etc.

B) ATENCIÓ A L'ADOLESCENT/JOVE O ADOLESCENT/JOVE I A LA SEVA FAMÍLIA

4.1.B.1. Procés d'atenció inicial al jove o família que demana consulta

Missió: Oferir a l'adolescent/jove o a l'adolescent/jove i a la família que vol una visita amb un/una professional una cita abans dels 15 dies.

Descripció: Aquest procés s'inicia en el moment que es demana visita al SOD o quan l'adolescent/jove o a l'adolescent/jove i a la família arriba al centre de forma espontània. Es procedirà a recollir les dades mínimes d'identificació (nom i cognoms, data de naixement, adreça i telèfon, DNI i les secundàries a les variables de filiació i procedència), així com la demanda concreta que realitza. Aquest procés finalitza en el moment que es concreta dia i hora de visita i professional referent.

4.1.B.2. Procés de contacte, acollida, diagnòstic i pla psicoeducatiu individual (PPI)

Missió: Conèixer la situació familiar, social, educativa i de salut del jove que hagi iniciat consum de drogues i/o ús excessiu de les TRIC, fer cribratge de salut mental, addiccions i de comportaments addictius relacionats amb l'ús de les TRIC i valorar quins són els factors de protecció i de risc i elaborar un PPI.

Descripció: S'inicia amb la primera visita programada contra l'agenda del/la professional i finalitza en el moment que figurin a la història clínica els resultats dels cribratges de salut mental i els d'addiccions i quan s'ha establert un PPI que respongui als problemes i intervencions prioritzats. En aquesta primera visita si l'adolescent és menor de 14 anys haurà de venir acompanyat i realitzar la visita amb la seva família i/o tutor/a legal. En els casos que l'adolescent sigui major de 14 anys aquesta visita podrà realitzar-se sense la presència del familiar i/o tutor/a legal. Aquest procés haurà de tenir una durada màxima de 2 hores i compta amb dos procediments diferenciats:

Contacte i acollida: Es procedirà a explicar l'adolescent, o a l'adolescent i a la seva família en el cas que vingui acompanyat o sigui menor de 14 anys, en què consisteix el programa i se li lliurarà el full informatiu del programa per escrit. Així mateix, s'obtindrà de l'adolescent o de l'adolescent i la família, per escrit, el consentiment informat al PPI i l'ús de les seves dades personals i clíniques pel centre i per l'ASPB (**Annex X** i **Annex XI**). També es procedirà a donar a l'adolescent uns qüestionaris auto-contestats (**Annex XII**).

En tot moment s'haurà de tenir present el compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

Diagnòstic i PPI. Es procedirà a realitzar:

- Anamnesi detallada de l'adolescent
- Anamnesi de la família
- Cribratge a l'adolescent d'addicció a substàncies segons DSM-V (consum de risc de cànnabis: CAST; consum de risc d'alcohol: AUDIT-C)
- Cribratge a l'adolescent de salut mental i comportament agressiu (POSIT)
- Cribratge a l'adolescent de comportaments addictius relacionats amb l'ús de les TRIC (Joc d'apostes: DSM-V; Videojocs: IGDS9-SF; Ús d'internet i pantalles: CIUS).

El PPI és el conjunt d'objectius i activitats que conformen la intervenció psicoeducativa de l'adolescent i la família. Ha d'abastar els problemes que el consum de substàncies psicoactives i/o l'ús excessiu de les TRIC ocasiona a l'adolescent i a la seva família. La intervenció que es durà a terme amb l'adolescent seguirà el model de les intervencions breus motivacionals i en el cas de les famílies les pautes cognitives-conductuals.

En aquesta primera visita, si l'adolescent/jove es troba en un estadi de canvi contemplatiu segons el model de Prochaska[1], el canvi de conducta es treballarà per a que comenci a mobilitzar-se en aquest sentit i es procurarà pactar amb ell/a un canvi a assolir fins a la propera visita. Si l'adolescent mostra moltes resistències, es continuarà treballant la seva motivació en les següents visites sota el marc de l'entrevista motivacional[2].

En cas de sospita de patologia mental o d'addicció a substàncies (cribratge positiu i/o criteri professional) es derivarà l'adolescent al CSMIJ o CSMA que correspongui per zona o als centres de tractament de drogues específics per a adolescents de la ciutat.

[1] Prochaska JO, DiClemente CC. Transtheoretical therapy: Torward a More Integrative Model of Change. Psychol Theor Res Prac, 19 (1982), pp. 276-88

[2] Miller, W. R., Rollnick, S. Motivational interviewing: Preparing people for change (2nd ed.). The Guilford Press.(2002).

Aquest procés es podrà realitzar de manera presencial o telemàtica, quan les característiques del cas ho aconsellin i sempre que es garanteixin les condicions de confidencialitat i qualitat assistencial.

4.1.B.3. Procés de seguiment

Missió: Proporcionar una intervenció psicoeducativa adequada. Motivar pel canvi a un estil de vida saludable i el seu manteniment, i intervenir, quan sigui possible i adequat, en l'entorn familiar i social.

Descripció: Aquest procés constarà de quatre visites individuals per a l'adolescent o jove. En el cas dels programes de mesures alternatives (punt 3.1.1, 3.1.2 i 3.1.5) la cadència de les visites serà cada 3 setmanes, tenint en compte que la durada màxima d'aquest programa serà de 3 mesos. En el cas dels programes d'informació i orientació (punt 3.1.3 i 3.1.4) la temporalitat entre les visites podrà ser modificada en funció de les característiques i circumstàncies pròpies de l'adolescent/jove i la seva família, tenint en compte que la durada màxima d'aquest programa serà de 9 mesos. Independentment del programa, la durada aproximada de la visita de seguiment serà de 30-45 minuts.

En cada visita s'analitzarà amb l'adolescent quina ha estat la seva conducta des de la visita anterior, reforçant positivament cada avenç i animant-lo a seguir intentant aquells aspectes que no hagi assolit. Es treballarà l'autoeficàcia a partir dels objectius assolits, així com la responsabilitat que ningú pot assumir per una altra persona: el canvi l'ha de fer l'adolescent i depèn d'ell/a.

Si al llarg del seguiment, s'observen trets psicopatològics no prèviament detectats o bé s'observen fracassos reiterats per reduir/deixar el consum tot i haver-s'ho proposat seriosament es considerarà la derivació al centre de salut mental corresponent o a un CAS especialitzat en adolescents i joves.

Aquest procés es podrà realitzar de manera presencial o telemàtica, quan les característiques del cas ho aconsellin i sempre que es garanteixin les condicions de confidencialitat i qualitat assistencial.

4.1.B.4. Procés d'avaluació i alta

Missió: Donar l'alta a l'adolescent/jove o a l'adolescent/jove i a la seva família que han finalitzat el procés psicoeducatiu.

Descripció: Representa la finalització de la relació terapèutica, un cop assolits els objectius plantejats amb l'adolescent. Tindrà una durada de 45-60 minuts.

En aquesta darrera visita l'adolescent si és menor de 14 anys haurà de venir acompanyat i realitzar la visita amb la seva família i/o tutor/a legal. En els casos que l'adolescent sigui major de 14 anys aquesta visita podrà realitzar-se sense la presència del familiar i/o tutor/a legal. En cas de que no s'assoleixin els objectius del PPI, que havien estat establerts amb l'adolescent en la primera visita, es donarà l'alta amb derivació cap a un altre recurs. En el cas que resti algun objectiu a complir però que no sigui competència de la xarxa assistencial de drogodependències, és a dir, que no es tracti d'un objectiu associat a problemes relacionats amb el consum, abús i/o dependència de substàncies psicoactives, es podrà procedir a l'alta i derivació al recurs pertinent.

De la mateixa manera que amb l'anterior procés d'atenció a famílies soles, cal realitzar l'enquesta de satisfacció a la persona usuària i a la seva família (**Annex IX**) en el moment de ser donat d'alta, per poder millorar qüestions com la cartera de serveis, etc.

Aquest procés es podrà realitzar de manera presencial o telemàtica, quan les característiques del cas ho aconsellin i sempre que es garanteixin les condicions de confidencialitat i qualitat assistencial.

4.2. PROCESSOS DE LES ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES

4.2.1. Procés de relacions comunitàries i de coordinació

Missió: Crear circuits de col·laboració i derivació amb la participació activa en les activitats comunitàries i protocols que correspongui per àmbit territorial.

Establir, consolidar i ampliar els circuits de col·laboració, coordinació i derivació amb els diferents serveis, equips professionals i agents comunitaris, promovent una xarxa activa de difusió del servei.

Descripció: A banda del procés psicoeducatiu, el SOD participarà activament en espais de coordinació comunitària i professional, així com en les activitats, xarxes i protocols que corresponguin al seu àmbit d'actuació.

Pel que fa a la coordinació amb professionals, el SOD vetllarà per mantenir una relació continuada amb la xarxa assistencial, educativa, social, comunitària i de salut mental, sempre sota les directrius o amb el vistiplau de l'ASPB. En el cas de la coordinació amb salut mental, es donarà prioritat a la participació activa en els Comitès Operatius de Salut Mental i Addiccions (COSMIA) i a les Taules de Salut Mental (i derivades) de l'Ajuntament de Barcelona.

A més del manteniment de les coordinacions existents, el SOD haurà de desenvolupar una tasca proactiva de contacte amb nous serveis, equips i professionals de la ciutat de Barcelona, àmbit territorial del servei, amb l'objectiu de donar a conèixer el recurs, incrementar les derivacions i identificar necessitats formatives o de suport dels professionals que treballen amb població adolescents i jove.

Amb aquesta finalitat, com a mínim un cop per semestre, la persona coordinadora del SOD, o la persona professional que aquesta designi, impulsarà una actuació específica de prospecció i contacte amb nous agents o serveis del territori, que inclourà, com a mínim, dos nous agents per semestre, per iniciar o reforçar aquestes relacions de col·laboració.

L'empresa contractista tindrà la obligació d'enregistrar l'activitat desenvolupada en relació a aquest procés de manera mensual en l'**Annex XIII.**

4.2.2. Procés de difusió i comunicació del Servei

Missió: Donar a conèixer el SOD entre adolescents i joves, les seves famílies, els centres educatius, les associacions de famílies d'alumnes (AFA), els i les professionals i la resta

d'agents comunitaris de la ciutat de Barcelona, amb l'objectiu d'incrementar la visibilitat del servei i potenciar la derivació de persones usuàries.

Descripció: Es desenvoluparan actuacions de difusió i comunicació de manera continuada, amb l'objectiu de donar a conèixer el servei i les activitats que ofereix, incrementar-ne l'accessibilitat i consolidar-lo com a recurs de referència en l'àmbit de la prevenció indicada dels consums de substàncies psicoactives i dels usos problemàtics de les TRIC.

Per a aquest fi, l'empresa adjudicatària elaborarà un **Pla de Difusió del Servei**, que inclourà les principals actuacions previstes per donar a conèixer el SOD durant l'any. Aquest Pla haurà de ser entregat a l'ASPB durant els tres primers mesos de vigència d'aquest contracte, per tal de rebre el seu vistiplau, i serà actualitzat anualment.

Aquest Pla haurà de preveure, com a mínim:

- elaboració d'un calendari anual de les actuacions de difusió i comunicació del SOD
- actuacions de presentació i difusió del servei adreçades a centres educatius, AFA, serveis sanitaris, serveis socials i/o altres recursos comunitaris
- com a mínim una actuació anual de difusió del servei
- una proposta de contacte amb nous agents o recursos del territori, que inclourà, com a mínim, dos nous contactes per semestre, en línia amb el que s'especifica al punt 4.2.2. d'aquests plecs
- Proposta d'utilització de nous canals o formats de difusió, com ara xarxes socials, canals digitals o altres mitjans de comunicació adreçats als públics objectiu del servei.

Tots els materials i accions de comunicació hauran de respectar la identitat corporativa de l'ASPB i requeriran la seva validació prèvia abans de ser publicats o distribuïts.

L'ASPB assumirà el cost econòmic de l'elaboració, la producció i la distribució dels materials necessaris per al desenvolupament de les actuacions previstes al Pla de Difusió.

L'empresa contractista serà l'encarregada de liderar, gestionar i executar aquestes actuacions, incloent-hi el disseny dels materials, la gestió de la seva producció i la seva distribució i difusió, entre d'altres, sempre d'acord amb les directrius i amb el vistiplau previ de l'ASPB.

L'execució del Pla de Difusió serà objecte de seguiment en les reunions semestrals entre l'ASPB i l'empresa adjudicatària. Amb aquesta finalitat, l'empresa presentarà anualment un apartat amb les actuacions realitzades, els materials elaborats i els centres i recursos als quals s'han adreçat les accions dins de **l'Annex XIV**.

Així mateix, l'empresa contractista tindrà la obligació d'enregistrar l'activitat desenvolupada en relació a aquest procés de manera mensual en l'**Annex XIII.**

4.2.2. Procés de formació i assessorament grupal a professionals

Missió: Oferir formació i assessorament específic vinculat a la prevenció en consum de substàncies psicoactives i/o ús excessiu de les TRIC a claustres de professors/es i/o altres professionals que treballen amb adolescents i joves de la ciutat de Barcelona.

Descripció: El SOD ha de donar resposta a la petició de formació i assessorament específic per part dels claustres de professors/es i/o altres professionals que treballen amb adolescents i joves a la ciutat de Barcelona, com per exemple els professionals dels Centres Residencials d'Acció Educativa (CRAEs) i altres centres de protecció per a infants i adolescents.

L'objectiu d'aquesta formació/assessorament serà capacitar a aquests professionals dels coneixements i habilitats necessaris per a prevenir i detectar consums de risc i/o usos problemàtics de les TIC, així com donar a conèixer el SOD i altres recursos especialitzats on poden acudir i/o derivar en cas que ho requereixin. Aquestes formacions tindran una durada aproximada d'entre 2-4 hores. La persona encarregada d'impartir la formació serà la persona coordinadora del SOD o un altre/a professional que aquesta designi.

El SOD donarà resposta a les peticions rebudes per l'ASPB, però també desenvoluparà una tasca proactiva de contacte amb centres educatius i altres agents comunitaris per promoure la realització d'aquestes sessions. Tot i que les peticions de formació i assessorament seran dirigides al SOD, totes elles hauran de ser comunicades a l'ASPB per determinar quines es realitzaran i quines no. En cas que sigui necessari, es prioritzarà la formació a escoles i/o recursos de les zones més vulnerables de la ciutat.

Un cop finalitzada cada sessió de formació o assessorament grupal, l'empresa contractista haurà de facilitar a les persones participants una enquesta de satisfacció, d'acord amb l'**Annex XV,** mitjançant un format en línia que garanteixi la confidencialitat i l'anonimat de les dades, amb l'objectiu de recollir la seva valoració sobre la formació realitzada. L'empresa contractista haurà d'elaborar i enviar a l'ASPB, com a màxim 30 dies després de la finalització de la formació, un breu informe de resultats de l'enquesta de satisfacció, d'acord amb la plantilla i els criteris gràfics establerts per l'ASPB (**Annex XVI**), que inclogui, com a mínim, els principals resultats obtinguts i, si escau, les propostes de millora identificades. Així mateix, l'empresa contractista haurà de garantir que les dades recollides mitjançant les enquestes siguin accessibles a l'ASPB en el format i mitjançant el sistema que aquesta determini.

L'empresa contractista tindrà la obligació d'enregistrar l'activitat desenvolupada en relació a aquest procés de manera mensual en l'**Annex XIII** i de manera semestral en l'**Annex XVII**.

4.2.3. Procés d'assessorament individual a professionals

Missió: Oferir assessorament individualitzat a professionals que treballen amb adolescents i joves per a la gestió de casos relacionats amb possibles consums de risc de substàncies psicoactives i/o ús excessiu de les TRIC.

Descripció: El SOD ha d'oferir un espai d'assessorament individual adreçat a professionals de la xarxa educativa, social, sanitària, de protecció i altres recursos que treballen amb adolescents i joves de la ciutat de Barcelona, amb l'objectiu de donar suport

en la gestió i orientació de casos específics. Aquest assessorament es podrà realitzar de manera presencial al SOD o de manera virtual a través de la plataforma Microsoft Teams, segons les necessitats del servei i la disponibilitat.

Cada cas podrà incloure un màxim de tres sessions d'assessorament, amb una durada aproximada de 45 minuts cadascuna. Si no s'especifica el contrari, la coordinació i realització d'aquestes sessions serà responsabilitat de la persona coordinadora del SOD o del/de la professional que aquesta designi.

Aquest procés es podrà realitzar de manera presencial o telemàtica, quan les característiques del cas ho aconsellin i sempre que es garanteixin les condicions de confidencialitat i qualitat assistencial.

Així mateix, l'empresa contractista tindrà la obligació d'enregistrar l'activitat desenvolupada en relació a aquest procés de manera mensual en l'**Annex XIII.**

4.2.4. Procés de formació i assessorament grupal a famílies

Missió: Oferir, en coordinació amb els centres educatius i les associacions de famílies d'alumnes (AFA), espais de formació i assessorament grupal dirigits a pares, mares i/o tutors/es legals d'adolescents i joves de la ciutat de Barcelona, amb la finalitat de reforçar les seves competències preventives en relació amb els consums de substàncies psicoactives i els usos problemàtics de les TRIC, així com donar a conèixer el servei.

Descripció: El SOD oferirà sessions grupals de formació i assessorament dirigides a famílies, realitzades en col·laboració amb els centres educatius i les AFAs.

Aquestes sessions tindran una durada aproximada de dues hores i abordaran continguts relacionats amb la prevenció dels consums de substàncies i dels usos problemàtics de les TRIC, la detecció precoç de situacions de risc, estratègies educatives per a les famílies i els recursos disponibles per demanar orientació o suport. Aquestes actuacions també tindran també com a objectiu donar a conèixer el Programa de Famílies soles del SOD i

facilitar l'accés de pares, mares i tutors/es legals que requereixin una orientació individualitzada quan sigui necessari.

El SOD donarà resposta a les peticions rebudes per l'ASPB, però també desenvoluparà una tasca proactiva de contacte amb centres educatius i altres agents comunitaris per promoure la realització d'aquestes sessions. Tot i que les peticions de formació i assessorament seran dirigides al SOD, totes elles hauran de ser comunicades a l'ASPB per determinar quines es realitzaran i quines no. En cas que sigui necessari, es prioritzarà la formació a escoles i/o recursos de les zones més vulnerables de la ciutat.

La persona encarregada d'impartir les sessions serà la persona coordinadora del SOD o un altre/a professional que aquesta designi.

Un cop finalitzada cada sessió de formació o assessorament grupal, l'empresa contractista haurà de facilitar a les persones participants una enquesta de satisfacció, d'acord amb l'**Annex XV,** mitjançant un format en línia que garanteixi la confidencialitat i l'anonimat de les dades, amb l'objectiu de recollir la seva valoració sobre la formació realitzada. L'empresa contractista haurà d'elaborar i enviar a l'ASPB, com a màxim 30 dies després de la finalització de la formació, un breu informe de resultats de l'enquesta de satisfacció, d'acord amb la plantilla i els criteris gràfics establerts per l'ASPB (**Annex XVI**), que inclogui, com a mínim, els principals resultats obtinguts i, si escau, les propostes de millora identificades. Així mateix, l'empresa contractista haurà de garantir que les dades recollides mitjançant les enquestes siguin accessibles a l'ASPB en el format i mitjançant el sistema que aquesta determini.

L'empresa contractista tindrà la obligació d'enregistrar l'activitat desenvolupada en relació a aquest procés de manera mensual en l'**Annex XIII** i de manera semestral en l'**Annex XVII**.

4.3. PROCÉS DE SEGUIMENT, AVALUACIÓ I MILLORA CONTINUA

A) MESURA DE LA PERCEPCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES

Missió: Facilitar instruments per tal que els les persones usuàries puguin expressar les seves opinions respecte al servei rebut.

Descripció: Aquest procés compta amb 3 subprocessos que tindran com a finalitat conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei la qualitat de l'assistència rebuda, així com la percepció de l'equip humà respecte el servei prestat. Els dos primers subprocessos entronquen amb el Programa de qualitat de l'ASPB (ISO 9001-EFQM) i s'inclouran en els processos corresponents.

- **Subprocés de gestió de queixes, peticions, suggeriments i felicitacions**

  Aquest subprocés està definit a l'**Annex XVII**. El contractista tindrà l'obligació de presentar el seu estat semestralment, i també fora de termini a requeriment de l'ASPB, així com el registre de no conformitats i d'accions correctives instaurades.

B) CONTROL DELS INDICADORS DE RENDIMENT

Missió: Millorar la qualitat de la gestió assistencial.

Descripció: Aquest procés tindrà com a finalitat el tractament de la informació i l'anàlisi i seguiment dels indicadors oportuns. Per tal de dur a terme aquest procés caldrà que tota la informació i l'activitat realitzada amb la persona usuària consti a la Història Clínica informatitzada (**Annex XVIII**).

- **Subprocés de tractament de la informació i anàlisi i seguiment d'indicadors**

  De manera mensual, semestral i anual, els tècnics de l'ASPB realitzaran una revisió exhaustiva dels indicadors entregats per l'empresa contractista. Aquestes dades seran facilitades pel centre tal i com s'indica en aquests PTT en l'apartat 5.4 DOCUMENTACIÓ A LLIURAR PER L'EMPRESA CONTRACTISTA.

En valorar el rendiment i cobertura dels indicadors mensuals d'activitat (**Annex XIII**) i del quadre de comandament (**Annex XVII**), es tindrà en compte la globalitat de l'oferta i els serveis prestats davant de les petites variacions que es puguin produir entre programes i professionals, així com la incidència de circumstàncies alienes a l'adjudicatari.

Amb una periodicitat semestral, un/a tècnic/a de l'ASPB es reunirà amb el/la coordinador/a del centre i repassarà un llistat de verificació (checklist) amb tots els indicadors quantitatius del quadre de comandament i altres aspectes qualitatius del contracte. La data del checklist s'acordarà prèviament per tal que la persona coordinadora pugui facilitar a l'ASPB les taules d'indicadors de l'**Annex XVII**, amb una antelació mínima de 7 dies naturals.

Anualment, pactarà l'ASPB conjuntament amb els centres, els indicadors anuals de qualitat que cal assolir, dels quals se'n farà el seguiment semestral. També anualment el centre presentarà la seva memòria anual amb les dades de la historia clínica, d'acord amb l'**Annex XIV**.

C) AVALUACIÓ, REVISIÓ I MILLORA

Missió: Millorar la qualitat de la gestió assistencial.

Descripció: A partir de la informació obtinguda de les percepcions de les persones usuàries i dels indicadors de rendiment assistencials i dels processos complementaris, llistat de verificació, i d'acord amb les orientacions de l'ASPB, l'empresa contractista integrarà constantment la millora fent, al menys cada sis mesos, una revisió formal, amb registre escrit, dels indicadors i informació rebuda, proposant accions de millora i revisió del seu grau d'acompliment i si han produït els efectes desitjats.

5. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA

5.1. RELACIÓ AMB L'ASPB I PRINCIPIS BÀSICS

A) PERSONA COORDINADORA DEL SOD

L'empresa designarà entre el seu personal, una persona responsable del centre (coordinador/a) com a interlocutora habitual amb el Departament de Prevenció i Atenció a les Drogodependències i els altres serveis de l'ASPB. La persona coordinadora gestionarà l'aplicació del present contracte i dels objectius assistencials del Pla d'Acció sobre Drogues i Addiccions de Barcelona que en aquell moment estigui vigent relacionats amb la funció del SOD. La funció d'aquesta persona responsable serà facilitar el seguiment i avaluació del procés assistencial i vetllar per la millora continua, així com garantir el compliment dels protocols assistencials per part del contractista, sense perjudici dels addicionals que ofereixi aquest.

Amb una periodicitat mensual enviarà els indicadors mensuals de seguiment de l'activitat assistencial i dels processos complementaris (**Annex XIII**), semestralment enviarà els indicadors quantitatius del quadre de comandament a l'ASPB (**Annex XVII**) i amb una periodicitat anual enviarà la memòria tècnica del serveis del SOD (**Annex XIV**).

Pel que fa a les relacions externes, la persona coordinadora participarà en les activitats de coordinació del SOD amb la resta de recursos sanitaris i socials o designarà un/a altre/a professional que hi participi. El personal tècnic de l'ASPB realitzarà les coordinacions amb els diferents ens de l'Ajuntament de Barcelona. A petició de l'ASPB la persona responsable del SOD també hi participarà.

B) IMATGE CORPORATIVA I COMUNICACIÓ

Considerant que l'ASPB és la titular del SOD, aquesta circumstància ha de ser visible en tota la documentació utilitzada en l'activitat, i en tota presentació pública relacionada amb la mateixa, incloent publicacions i comunicacions científiques. La imatge corporativa de l'ASPB sempre apareixerà en la identificació del personal (bates, uniformes, etc. si

s'utilitzen) i en tot el material de difusió del centre. La imatge corporativa de la empresa també podrà constar en aquests materials, però sempre haurà de ser de la mateixa o menor mida que la imatge corporativa de la ASPB per tal d'assegurar sempre ambdues imatges.

Per a l'atenció telefònica, la comunicació externa i les comunicacions científiques se seguiran els elements d'imatge corporativa de l'ASPB. Aquest manual inclou la plantilla per a les targetes identificatives dels/les professionals dels centres (**Annex XVI**). Si es reben peticions dels mitjans de comunicació sobre el centre i la seva activitat caldrà adreçar-les a l'Àrea de Recerca, Docència i Comunicació de l'ASPB, que les gestionaran. En cap cas, l'empresa licitadora es comunicarà amb la premsa o deixarà fer visites o fotos a les instal·lacions sense el vist i plau de l'ASPB.

C) ACTIVITATS AUTORITZADES

L'empresa no realitzarà dins del centre altres activitats que les contractades. S'exceptuen, no obstant, les activitats de recerca i docència.

Les activitats de recerca o investigació podran ser autoritzades prèvia sol·licitud per escrit del contractista. La sol·licitud haurà d'incloure el projecte de recerca que detallarà, entre d'altres, l'abast i les activitats concretes que es pretenen realitzar, el marc temporal, les persones implicades en la recerca, i tota la informació referent a la protecció de dades personals i el consentiment informat.

L'ASPB és la responsable de les dades personals de les persones usuàries del SOD i com a tal ha de vetllar per la seva protecció. L'empresa contractista que gestioni el SOD, com a encarregada del tractament de les dades, haurà de prestar l'activat complint en tot moment amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

En aquest sentit, qualsevol activitat de recerca o investigació que es vulgui dur a terme, haurà de ser autoritzada per l'ASPB prèvia sol·licitud per escrit de l'empresa contractista.

L'ASPB valorarà la pertinença de l'estudi d'acord amb els seus criteris i les seves línies prioritàries de recerca. Per tal de dur a terme aquesta avaluació, tots els projectes de recerca hauran d'haver estat aprovats per un comitè d'ètica, i els seus promotors hauran de presentar a l'ASPB per la seva valoració, com a mínim, el protocol de l'estudi (que inclogui al menys: l'abast i les activitats concretes que es pretenen realitzar, el marc temporal i les persones implicades en la recerca), l'aprovació del CEIC amb especial inferència en el full d'informació i el consentiment informat per als pacients i/o els/les professionals participants. L'ASPB podrà participar en els projectes de recerca autoritzats si s'arriba a un acord amb el grup d'investigació promotor de la recerca. En cas que es realitzi una recerca amb recollida de dades personals sense el coneixement i l'aprovació de l'ASPB, l'ASPB comunicarà l'ús indegut de les dades a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

Les empreses contractistes podran realitzar activitats de docència, incloent la possibilitat de que estudiants realitzin estades o pràctiques, mentre duri el contracte. En cap cas es podran utilitzar les dades assistencials en activitats de recerca lligades amb un programa de docència de grau. Així mateix, els estudiants que realitzin pràctiques professionals no podran utilitzar les dades assistencials a les que accedeixin durant la seva estada al recurs per a realitzar cap estudi o projecte de recerca, com ara el treball de final de màster. El contractista haurà de notificar a l'ASPB semestral, un llistat amb les persones implicades en la docència (docent del SOD i estudiant, centre educatiu), els objectius i la temporalitat de l'activitat docent, i les activitats concretes en les que participarà l'estudiant. És obligació del contractista assegurar que l'estudiant, i/o el centre educatiu del qual provingui, ha signat el corresponent conveni o projecte formatiu amb la pròpia entitat contractista (que inclogui una assegurança que cobreixi aquesta estada), així com assegurar-se que l'estudiant coneix i compleix el compromís de confidencialitat de l'ASPB, mitjançant la signatura del corresponent document de confidencialitat. L'ASPB no assumirà cap responsabilitat en relació als danys personals o materials o qualsevol perjudici que l'estudiant pugui patir o causar durant l'activitat docent.

Així mateix, l'empresa contractista no permetrà visites al SOD ni rebrà cap visita formal o informal de persones alienes a l'activitat del SOD, siguin professionals, polítics o entitats, sense el vist i plau per escrit de l'ASPB i la participació d'aquesta.

D) ALTRES OBLIGACIONS EN RELACIÓ AMB L'ASPB

L'empresa licitadora manifestarà per escrit el seu compromís de complir i de fer respectar pel personal propi o aliè i per a les persones usuàries els aspectes de: confidencialitat de la informació personal, identificació del personal davant de la persona usuària, lleialtat amb l'ASPB, i manteniment dels espais del centre com a totalment lliures del fum de tabac. L'empresa contractista vetllarà pel compliment de la política de protecció de dades de caràcter personal i amb consentiment informat de l'ASPB durant tot el procés d'atenció. És responsabilitat de l'empresa vetllar pel compliment efectiu de tots els aspectes inclosos en aquest paràgraf tant per part de les persones usuàries com del personal.

5.2. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES

A) PEL QUE FA A L'ESTAT DE LES INSTAL·LACIONS

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un local amb els espais necessaris per a desenvolupar el servei i que seran com a mínim els següents: àrea de recepció amb sala d'espera, despatxos per a visites, WC i espai d'administració. També haurà de disposar de la infraestructura tècnica, material i de seguretat per a l'adequada prestació del servei.

L'empresa haurà de fer-se càrrec de l'arrendament del local si no és de la seva propietat. L'empresa es farà càrrec de totes les despeses d'estructura, manteniment, neteja i subministraments (aigua, gas, llum i telèfon). Veure els termes establerts a l'**Annex XIX** pel que fa a la neteja.

L'ASPB procedirà a inspeccionar amb assiduïtat les instal·lacions per constatar que reuneixen les condicions necessàries per a prestar correctament el servei d'acord amb els plecs de condicions tècniques i administratives i la proposta presentada per l'empresa.

B) PEL QUE FA ALS RECURSOS INFORMÀTICS

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un aplicatiu informàtic propi, així com del maquinari i de la infraestructura tecnològica necessaris, que permetin registrar, gestionar i custodiar tota l'activitat assistencial i administrativa derivada de la prestació del servei, garantint en tot moment la confidencialitat, la integritat i la disponibilitat de la informació, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

L'aplicatiu serà propietat de l'empresa adjudicatària. No obstant això, les dades introduïdes i gestionades a través de l'aplicatiu seran propietat de l'Agència de Salut Pública de Barcelona. En conseqüència, un cop finalitzada la prestació del servei, l'empresa adjudicatària haurà de retornar a l'Agència totes les dades que hi estiguin emmagatzemades i procedir a la seva eliminació de l'aplicatiu, així com de qualsevol altre suport o sistema en què es trobin emmagatzemades, d'acord amb les instruccions de l'Agència.

L'aplicatiu haurà de permetre l'enregistrament de la història clínica de les persones ateses i incloure, com a mínim, totes les variables definides a l'**Annex XX**, així com qualsevol altra informació necessària per al correcte desenvolupament del servei.

L'empresa adjudicatària serà responsable de garantir la qualitat, la integritat i l'actualització de la informació registrada a l'aplicatiu.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a l'ASPB, amb una periodicitat mensual, les dades registrades a l'aplicatiu. Aquestes dades s'hauran de lliurar a través del mitjà o canal que determini l'ASPB, en un format electrònic interoperable (Excel, CSV o un altre format acordat) i hauran d'incloure els identificadors i la resta de variables recollides a l'**Annex XX**, d'acord amb l'estructura i el format establerts, per tal de permetre el seguiment, l'avaluació i l'explotació de la informació del servei.

Amb independència d'aquesta exportació mensual, l'ASPB podrà requerir puntualment informació per necessitats de seguiment, avaluació o justificació del servei.

L'empresa adjudicatària també haurà de disposar dels recursos, canals i mitjans tecnològics necessaris per garantir la prestació de les actuacions telemàtiques previstes en aquest contracte, assegurant la confidencialitat, disponibilitat i integritat de les comunicacions i el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans tecnològics necessaris per garantir un circuit de signatura i/o validació electrònica dels consentiments informats i de qualsevol altre tràmit que requereixi la validació o signatura de la persona atesa, tant en el procés assistencial presencial com en les actuacions de teleassistència.

5.3 RECURSOS HUMANS

Pel que fa a l'equip del recurs, aquest haurà d'estar dotat del personal que s'indica en el punt 8. Al present contracte li és d'aplicació el Conveni col·lectiu de treball d'establiments sanitaris d'hospitalització, assistència, consulta i laboratoris d'anàlisis clíniques de Catalunya, núm 79000815011994, de 2 d'agost de 2024. Així, l'article 75 del conveni esmentat estableix l'obligació de subrogar determinades relacions laborals.

En conseqüència, en aplicació de l'establert a l'article 130 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, a l'**Annex XXI** es troba la informació sobre les condicions dels contractes de treball al personal que afecta la subrogació, als efectes de facilitar el càlcul de les despeses salarials a les empreses interessades. L'empresa contractista haurà de respectar les condicions laborals per les categories professionals i els conceptes salarials establertes a l'annex esmentat pel que fa el personal subrogat, i en el conveni col·lectiu del sector de referencia i d'aplicació preferent, per la resta de personal.

L'empresa licitadora comptarà amb professionals llicenciats o graduats en psicologia, especialitzats en drogodependències, amb una experiència mínima de 3 anys amb adolescents. El personal de substitució haurà de comptar també amb aquest perfil professional qualificat i amb experiència. En aquest sentit, l'empresa estarà obligada a

suplir cada professional amb baixa laboral amb un/a altre/a professional amb una categoria professional i salari anàlegs en un termini màxim de 15 dies. L'empresa també notificarà mensualment les altes per categoria indicant el motiu de la contractació, així com les raons de l'extinció de qualsevol contracte laboral.

L'empresa licitadora haurà d'estar dotada del personal suficient per assolir el nombre de pacients que consten en aquest plec. Atès que el present servei implica el tracte directe amb persones menors d'edat, l'adjudicatària haurà de presentar una declaració responsable indicant que té en el seu poder la certificació negativa del Registre central de delinqüents sexuals vigent de cadascun de les persones treballadores que executin aquest contracte.

També s'haurà de dotar d'un Pla de Formació interna i externa per tot el personal en horari laboral sense perjudici de l'oferiment del servei, per tal de mantenir la capacitació dels seus recursos humans. Tota la informació abans esmentada es presentarà anualment a l'ASPB i es posarà a disposició de l'ASPB els justificants o documentació que l'acrediti.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals han rebut formació en matèria de protecció de dades personals i es comprometen, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals cal informar convenientment.

Les activitats que formen part del procés d'atenció assistencial i la cartera de serveis no podran ser objecte de subcontractació.

5.3.1 Prevenció de riscos laborals

El contractista resta obligat al compliment de la normativa general sobre la prevenció de riscos laborals i, en particular, de les disposicions sobre coordinació d'activitats a que es refereix l'art. 24 de la Llei 31/95 sobre Prevenció de Riscos Laborals, en allò que fa referència a cooperació en l'aplicació de la normativa sobre prevenció d'aquest tipus de

riscos quan al mateix centre de treball desenvolupen activitats treballadors de dues o més empreses i/o personal depenent de l'Agència.

A aquests efectes, l'empresa contractista haurà de presentar la documentació relativa a la prevenció de riscos laborals d'acord amb el Plec de clàusules administratives particulars.

La presentació d'aquesta documentació es farà prèviament a les actuacions que impliquin coordinació empresarial, subcontractacions, així com quan s'actualitzi o es produeixin canvis en el personal, altes o baixes, millores formatives o qualificacions, a través de la plataforma SGS Gestiona.

5.4 DOCUMENTACIÓ A LLIURAR PER L'EMPRESA CONTRACTISTA

Periodicitat mensual, entrega màxima la primera setmana del mes immediatament posterior:

- Indicadors mensuals de seguiment de l'activitat del SOD, de manera diferenciada: tant pel que fa a l'activitat assistencial, com per la activitat complementària. Aquest document haurà d'incloure, com a mínim, els indicadors establerts per l'ASPB pel seguiment de l'activitat assitencial i complementaria mennusal, el nombre d'hores menusal dedicades a l'atenció assistencial, el nombre d'hores mensual dedicades a l'activitat complementària i el nombre d'hores de la bossa d'hores disponibles, utilitzades i, si escau, pendents d'utilitzar, d'acord amb el que s'estableix a **l'Annex XIII**.
- Les dades registrades a l'aplicatiu durant el mes immediatament anterior. Aquestes dades s'hauran de lliurar a través del mitjà o canal que determini l'ASPB, en un format electrònic interoperable (Excel, CSV o un altre format prèviament acordat amb l'ASPB), i hauran d'incloure els identificadors i la resta de variables recollides a l'**Annex XX**, d'acord amb l'estructura, els camps i el format establerts en aquest annex.

- Cada mes s'actualitzarà la informació de la Taula anual de seguiment de les baixes laborals, d'acord amb el model establert a l'**Annex XXII**. En aquesta taula es presentarà la relació de persones treballadores en situació de baixa laboral i, si s'escau, les persones suplents que les substitueixen.

Periodicitat semestral, entrega màxima el dia 15 del mes posterior a l'últim mes del semestre o 7 dies abans de la data acordada per fer el llistat de verificació (checklist):

- Els indicadors quantitatius del quadre de comandament a l'ASPB (**Annex XVII**) que inclouen: els horaris del centre i els/les professionals contractats, la formació continuada dels/de les professionals, la gestió de residus al centre, les queixes i suggeriments de les persones ateses i les coordinació i derivacions amb entitats sanitàries i socials. Els indicadors del quadre de comandament poden ser actualitzats per l'ASPB en qualsevol moment durant la durada del present contracte.

Periodicitat anual, entrega màxima el dia 31 de març de l'any immediatament posterior:

- Base de dades completa de la Història Clínica informatitzada de les persones usuàries del SOD atesos al servei durant l'any immediatament anterior (utilitzar contrasenya si es comparteix via email assegurant la protecció i confidencialitat de les dades i conforme amb la normativa vigent que apliqui).
- La memòria tècnica de l'activitat duta a terme al servei l'any immediatament anterior, entesa com a document públic que inclourà l'activitat realitzada, el personal del servei i els comptes auditats. Aquesta haurà de seguir el model establert a l'**Annex XIV**.
- Pla anual previst per l'any següent, seguint el model previst a l'**Annex XIV**. Tal com s'assenyala a l'annex, el pla anual haurà d'incloure tots els protocols amb els quals l'empresa licitadora ha obtingut la licitació del contracte. L'ASPB podrà revisar aquests protocols i homogeneïtzar-los amb la resta de recursos de la xarxa d'atenció a les drogodepèndencies de la ciutat.

- Pla de formació interna i externa per al personal destinat a l'execució del contracte.
- La memòria econòmica anual de gestió del SOD amb el desglossament de despeses directe i indirectes (**Annex XXIII**) i l'auditoria externa segons l'exposat en l'apartat 6.2. amb detall de les despeses de funcionament del SOD, que inclogui les factures per despeses de funcionament classificades segons l'àmbit de la factura. De cada factura s'indicarà el número de factura, la data, el concepte i l'import. A més a més, s'indicarà l'import pendent respecte el pressupostat.

Així mateix, en el projecte tècnic s'hauran d'incloure els protocols següents:

Processos d'atenció, seguiment, alta i/o derivació

- Protocol de contacte i acollida
- Protocol de cribratge de salut mental i addiccions
- Protocol d'alta terapèutica
- Protocol de derivació a centres de salut mental especialitzats (CSMIJ)
- Protocol de derivació a centres d'atenció i seguiment a les drogodependències (CAS)

Programes

- Protocol Programa de mesures alternatives per denúncia de tinença i/o consum de substàncies il·legals a la via pública
- Protocol Programa de mesures alternatives per denúncia de consum d'alcohol a la via pública
- Protocol Programa d'informació i orientació a l'adolescent amb consum de risc de substàncies psicoactives i/o a les seves famílies
- Protocol Programa d'informació i orientació a l'adolescent que realitzen un ús excessiu de les TRIC, i/o a les seves famílies
- Programa d'informació i orientació a famílies soles amb fills o filles adolescents amb possible consum de risc de substàncies psicoactives i/o ús excessiu de les TRIC

- Protocol Programa de mediació i reparació en la justícia de menors d'edat

Estructurals

- Protocol del consentiment informat
- Protocol de gestió de la confidencialitat i de la informació al centre
- Protocol de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i reclamacions

6. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

6.1 ASPECTES QUANTITATIUS I QUALITATIUS DE L'ATENCIÓ

El control de producció i qualitat i d'assoliment dels objectius marcats es realitzarà mitjançant les dades notificades mensualment, semestralment i anul·lament per l'empresa licitadora, i pel funcionament del centre, avaluant els objectius marcats mitjançant:

- Els indicadors mensuals i semestrals d'activitat del servei.
- Enquesta de satisfacció a les persones usuàries i gestió de queixes i suggeriments
- Pla de recursos humans, aprovat per la direcció, i política de contractació i selecció de persones
- Notificació accidents laborals i agressions
- Pla de formació continuada per a professionals
- Existència d'espais de reunions d'equip i grups de treball amb l'ordre del dia i actes.
- Altres.

6.2 SEGUIMENT ECONÒMIC

L'empresa adjudicatària disposarà d'un compte de pèrdues i guanys específic per reflectir els ingressos i despeses derivats de la gestió del servei d'aquest recurs. La memòria econòmica es farà segons format normalitzat indicat per l'ASPB (**Annex XXIII**) i la informació subministrada haurà de coincidir unívocament amb la dels registres comptables. L'empresa presentarà la seva memòria econòmica anual de gestió del centre

en format electrònic, que serà un document que inclourà l'activitat realitzada, a banda d'una auditoria externa limitada als comptes d'explotació i al personal d'aquest centre. Aquesta auditoria es presentarà en el format normalitzat indicat per l'ASPB (**Annex XXIII**) i s'adjuntaran a la mateixa totes les factures amb les quals s'ha realitzat i els comprovants nominals de la despesa en personal del recurs.

La memòria econòmica i l'auditoria amb totes les factures amb les que s'ha realitzat es presentarà com a molt tard dins del primer trimestre de l'any vençut. Aquesta memòria econòmica anual inclourà la informació acumulada lliurada amb periodicitat mensual i anual que més endavant s'indica, així com les despeses generals d'estructura, entenent com a tals les d'administració i direcció de l'empresa necessàries pel seu funcionament normal i que no correspon imputar-les directament o indirectament a cap altra activitat generadora d'ingressos.

Altrament, en funció de les necessitats, l'ASPB es reserva la potestat d'encarregar un informe de revisió dels comptes del servei a una auditoria externa, així com podrà sol·licitar contractes, informes específics, factures, TCs, pagament IRPF, altra informació relacionada amb l'àmbit econòmic i la documentació necessària de resultats i activitat en els períodes i moments que estimi oportuns.

Quan s'incloguin despeses indirectament imputables al contracte, s'hauran d'explicar els criteris d'imputació utilitzats. Aquests criteris es mantindran uniformes al llarg del temps mentre no s'alterin els supòsits que van motivar l'elecció d'un criteri. Qualsevol canvi de criteri s'haurà de justificar i haurà de ser validat per l'ASPB.

6.3 INCOMPLIMENT DE LES OBLIGACIONS

L'incompliment de qualsevol apartat del punt 6 podrà ser causa de penalització econòmica (fins un 10% de l'import total del contracte), mentre que la no presentació dels documents sol·licitats (memòries, auditoria econòmica, factures, comptes de pèrdues i guanys, contractes, certificats d'estar al corrent de pagaments, etc.) i/o el falsejament de la informació que contenen podrà ser causa de resolució del contracte.

7. HORARI OBERTURA AL PÚBLIC I HORES PROFESSIONALS

L'horari d'atenció telefònica serà de dilluns a dijous de 9 hores del matí a 20 hores del vespre (en total 11h per dia) i divendres de 9h a 15h (en total 6h). L'horari d'atenció estarà comprès en aquesta franja horària en funció de l'hora en què s'hagi concertat la visita. L'ampliació d'aquest horari per part dels licitadors es valorarà.

L'empresa comptarà amb professionals per cobrir tots els torns que impliquen els horaris d'obertura abans esmentats.

El nombre de persones ateses al centre durant un any es preveu que sigui de 500 joves i/o famílies, independentment del programa assignat. Si no s'assoleix aquest nombre de persones usuàries, les hores d'atenció no cobertes es destinaran al desenvolupament de les activitats derivades dels processos complementaris del servei. L'ASPB podrà modificar la distribució de l'activitat mínima contractada si els canvis socials fan que aquestes no responguin a les necessitats del les persones usuàries. En aquest cas, les modificacions que no afectin al pressupost, es podran establir mitjançant ordres al responsable/coordinador del servei, mentre que les modificacions que afectin al pressupost inicial del contracte, s'hauran d'acordar prèviament amb l'empresa adjudicatària i seguint el procediment de modificació del contracte establert al text refós de la Llei de contractes del sector públic.

Les hores setmanals i anuals, segons perfil professional, que es contracten són com a mínim:

Professionals	Hores/setmana	Hores/anuals
Direcció/Coordinació	15	684
Psicologia	65	2.964
Auxiliar administratiu	50	2.280
Total	**130**	**5.928**

El servei romandrà tancat 16 dies laborables durant el mes d'agost (preferiblement, a mitjans d'agost) i 5 dies laborables durant el període de Nadal i Setmana Santa, distribuïts entre els períodes del 27 al 31 de desembre i del 2 al 4 de gener, així com de dilluns a dijous de Setmana Santa.

La figura professional de psicologia queda obligada a una dedicació mínima de 65 hores setmanals (3.380 anuals) per a la correcta prestació del servei. En el supòsit que no es realitzin les hores setmanals estipulades, la diferència d'hores no realitzades s'acumularà automàticament en una borsa d'hores que restarà a disposició de l'ASPB, la qual en podrà sol·licitar la utilització en qualsevol moment que el servei ho requereixi i sense que això suposi cap cost addicional. Així mateix, l'adjudicatari tindrà l'obligació de facilitar de manera mensual un registre detallat de les hores efectivament realitzades per aquest grup professional, tal i com es detalla en l'Annex XIII, per tal de poder tenir el control del compliment de la dedicació i l'estat d'hores acumulades.

8. ANNEXES AL PLEC TÈCNIC

Annex I. Manual d'estàndards de l'acreditació de centres d'atenció en salut mental i addiccions a Catalunya

Annex II. Documentació del programa PMA-C (Full informatiu)

Annex III. Documentació del programa PMA-OH (Full informatiu)

Annex IV. Documentació del programa PIO (Full informatiu)

Annex V. Documentació del programa PIO-TRIC (Full informatiu)

Annex VI. Documentació del programa FS (Full informatiu)

Annex VII. Documentació del programa PMA-JJ (Full informatiu)

Annex VIII. Model d'imprès de consentiment informat de la família sola

Annex IX. Enquesta de satisfacció

Annex X. Model d'imprès de consentiment informat (menor 14 anys)

Annex XI. Model d'imprès de consentiment informat (major 14 anys)

Annex XII. Qüestionari autocontestat per adolescent jove

Annex XIII. Indicadors mensuals de seguiment de l'activitat del SOD

Annex XIV. Model de projecte tècnic, pla anual i memòria tècnica

Annex XV. Qüestionari satisfacció formació grupal (professionals i famílies)

Annex XVI. Manual d'Identitat Gràfica de l'Agència de Salut Pública de Barcelona

Annex XVII. Taules del llistat de verificació (checklist) del quadre de comandament

Annex XVIII. Història clínica

Annex XIX. Serveis de neteja

Annex XX. Diccionari variables aplicatiu SOD

Annex XXI Taula de personal a subrogar SOD

Annex XXII. Taula anual de seguiment de les baixes laborals al SOD

Annex XXIII. Model de memòria econòmica

Montse Bartroli
Cap del DEPAD

Barcelona, a la data de la signatura electrònica.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Montserrat Bartroli Checa el dia 14/09/2026 a les 11:49, que dóna conformitat..