PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A L'ADJUDICACIÓ DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT A LES FAMÍLIES (SOAF) DEL CONSELL COMARCAL DEL GARRAF

INTRODUCCIÓ

El Servei d'Orientació i Acompanyament a les Famílies (SOAF) és un servei d'orientació i suport de caràcter preventiu i universal per a les famílies amb la finalitat d'acompanyar-les en la millora del seu benestar personal, familiar i social.

El Departament de Drets Socials incorpora en el Contracte programa 2022/2025 la fitxa número 39: "Servei d'orientació i acompanyament a les famílies (SOAF)", com un servei de proximitat, dins de la xarxa i els serveis socials d'atenció primària.

D'acord amb els criteris de jerarquia normativa i de cronologia, i en el marc d'una xarxa de serveis d'orientació i acompanyament a la família, cal destacar la normativa següent:

- L'Estatut d'Autonomia de Catalunya estableix a l'article 166.4 que és competència exclusiva de la Generalitat de Catalunya la promoció de les famílies i de la infància, que inclou en tot cas les mesures de protecció social i la seva execució.
- La Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies, disposa a l'article 45 que el govern ha d'establir un conjunt de programes i d'actuacions per potenciar el paper de les famílies com a educadores i transmissores de valors humans i cívics. Amb aquesta finalitat, s'ha d'oferir atenció personalitzada a les famílies amb problemes específics, i també informació i orientació de caràcter general per promoure el seu benestar i afavorir el diàleg i l'intercanvi d'experiències entre aquestes famílies.
- La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, recull a l'apartat 1.2.7.2 de l'annex, dins la classificació de prestacions de serveis, el servei d'atenció a les famílies, que entre altres aspectes inclou el servei d'atenció a les famílies (SAF) com un servei

especialitzat destinat a famílies amb necessitats de suport.

Actualment s'ha reconvertit en SOAF, per descriure de manera més precisa el tipus d'atenció familiar que ofereix aquest servei.

Com a concreció a aquest servei, els darrers anys el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (ara Departament de Drets Socials) ha definit i concretat de manera participativa el model del SOAF, que ha de servir com a guia fins que aquest servei es reguli normativament com a part del desplegament del Pla estratègic de serveis socials 2020/2024. Actualment el Departament de Drets Socials, amb el lideratge de la Direcció General de Serveis Socials, incorpora el treball preventiu familiar com a objectiu que s'ha d'implementar en tot el territori de Catalunya per mitja del SOAF.

Aquest Consell Comarcal del Garraf que gestiona els serveis socials d'atenció primària dels municipis de Canyelles, Cubelles i Olivella, ha optat per l'externalització del servei per aquests tres municipis i que, per tant, serà un servei itinerant.

Aquests Plecs tècnics són un instrument que, a més dels requeriments legals i formals, contenen els aspectes tècnics més essencials per al compliment dels objectius del servei que es contracta.

1.- OBJECTE, DEFINICIÓ, OBJECTIUS I PERSONES USUÀRIES:

1.1.- OBJECTE DEL CONTRACTE.

L'objecte del contacte és la contractació del **SERVEI d'ORIENTACIÓ i ACOMPANYAMENT a les FAMÍLIES (SOAF)** del Consell Comarcal del Garraf, per als municipis de Canyelles, Cubelles i Olivella, d'acord amb el plec de clàusules jurídiques, econòmiques i administratives particulars i aquest plec de condicions tècniques, que serà llei de contracte.

Aquest serveis es realitzarà als municipis de Canyelles, Cubelles i Olivella.

1.2.- DEFINICIÓ.

El SOAF és un servei de caràcter universal, preventiu i de tractament estructurat en tres eixos principals que aborden la situació familiar des d'un enfocament sistèmic, relacional, integral i comunitari amb l'objectiu de millorar:

1.- La intervenció relacional socioeducativa preventiva.

2.- El foment de les competències parentals i la parentalitat positiva.

3.- La promoció de la comunitat com a factor d'integració i cohesió social.

S'adjunta com Annex la Fitxa descriptiva número 39 del Contracte Programa.

1.3.- OBJECTIUS.

Objectius generals:

- Afavorir entorns i relacions familiars saludables a fi de minimitzar els possibles factors de risc i prevenir que es converteixin en situacions de risc social alt, violència o vulnerabilitat extrema.
- Potenciar les capacitats parentals i acompanyar en la gestió emocional dels processos vitals de la família.
- Donar atenció a les persones al llarg de tot el cicle vital, en qualsevol edat, tenint en compte la perspectiva de gènere i la seva diversitat.

Objectius específics:

- Orientar les famílies en la criança i en l'educació dels fills i filles, de manera individual i grupal, per mitjà d'activitats, programes i tallers de criança positiva.
- Donar suport terapèutic, des d'uns perspectiva sistèmica, i acompanyament a les famílies que en algun moment del seu cicle vital presenten dificultats o problemàtiques emocionals, situacions de desgast relacional, conflictes intrafamiliars, separacions, pèrdues difícils, etc.
- Donar suport i acompanyament a les famílies amb algun membre amb una problemàtica de salut i amb alguna necessitat específica.

- Proveir el Sistema Català de Serveis Socials d'un servei altament preventiu i accessible i de proximitat seguint un model sistèmic, que faciliti una atenció proactiva i que vetlli per evitar situacions de risc o violència intrafamiliar.
-

1.4.- PERSONES USUÀRIES.

Famílies amb fills i filles menors de 18 anys que resideixin als municipis de Canyelles, Cubelles o Olivella.

És un servei de caràcter universal, per tant va dirigit a totes les famílies.

2.- CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DEL PROGRAMA.

El SOAF ha d'oferir un espai de trobada, suport, orientació i acompanyament socioeducatiu, comunitari i terapèutic, d'accés universal, tant preventiu com d'intervenció, per millorar el benestar integral de les famílies del territori.

2.1.- CARACTERISTIQUES DEL SERVEI.

En relació a les famílies, infants, adolescents, parelles i persones:

- Consultoria, per treballar la participació activa, la motivació i la demanda de la família. Fer un primer diagnòstic de la salut relacional i emocional de la família per definir els aspectes clau que caldrà tractar en el procés terapèutic.
- Suport terapèutic relacional socioeducatiu, per afrontar i superar les disfuncions relacionals que afecten negativament la criança dels fills i filles, la relació de parella i el funcionament parental.
- Participació activa de les famílies, infants i adolescents en els processos d'avaluació que es fan durant els processos terapèutics socioeducatiu que reben i quan s'acaben.
- Tallers educatius per a pares i mares, per sumar experiències i compartir el que implica la criança dels fills i filles des d'una perspectiva positiva.

En relació amb els/les professionals:

- Coordinació i comunicació durant el procés de derivació, seguiment i tancament dels processos familiars.
- Devolucions diagnòstiques durant els processos familiars i grupals i quan s'acaben.
- Processos d'avaluació del treball fet amb les famílies. Treball en xarxa.
- Seguiment dels resultats i recollida de les dades necessàries per tal de complimentar la memòria del servei.

2.2.- HORARI DEL SERVEI

L'atenció a les famílies es prestarà de forma presencial als municipis de Canyelles, Cubelles i Olivella, a la comarca del Garraf. Serà, per tant, un servei itinerant.

El total d'hores que s'hauran de prestar serà de 1.598 hores anuals, distribuïdes, aproximadament, de la següent manera:

- Atenció presencial d'intervenció: 22 hores/setmana (atenció a famílies, realització de tallers de parentalitat positiva, dinamitzacions comunitàries, etc.)

Municipi de Canyelles: Dimecres de 10 a 14 hores i de 15 a 19 hores quinzenals.

Divendres de 10 a 15 hores quinzenals.

Municipi de Cubelles: Dijous de 10 a 14 hores i de 15 a 20 hores setmanals.

Municipi d'Olivella: Dimarts de 10 a 14 hores i de 15 a 19 hores quinzenals.

Dimarts de 10 a 15 hores quinzenals.

- Atenció presencial: 8 hores/setmana (coordinacions amb agents del territori, devolutiva de processos, treball en xarxa, reunions amb agents de la xarxa al territori, participació en taules, etc.).

- Atenció no presencial: 7,5 hores/setmana (gestió d'expedients, ILABSO, supervisions, preparació de tallers, preparació de sessions de teràpia, base de dades, realització de memòries, etc.)

Aquesta distribució horària pot variar en funció de les necessitats del servei.

3.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Pel que fa al treball amb les famílies, les fases del procés son:

1.- Acollida de la família i recollida d'informació.

2.- Procés d'atenció especialitzada, concretant-se en un pla de treball consensuat amb la família. Les accions que pot preveure el pla de treball són:

- Informar i orientar la família sobre recursos.
- Donar suport a les relacions familiars: accions d'orientació educativa (individual i/o grupal), acompanyament terapèutic, activitats comunitàries.
- Acompanyar la família en l'accés a altres serveis.

3.- Comiat o derivació.

Pel que fa als professionals i serveis, les actuacions poden ser:

1.- Assessorament individual a altres professionals que treballen amb les famílies.

2.- Formació de grups per a professionals de disciplines similars.

3.- Gestió del coneixement (participar en grups de recerca, elaborar articles, etc.).

4.- Coordinació de serveis.

3.1.- PROFESSIONALS ENCARREGATS DEL SERVEI

El SOAF es prestarà amb un/a orientador/a familiar (terapeuta familiar) com a professional que dirigeix i gestiona el servei, atén les demandes de les famílies i les orienta i acompanya, ofereix formació als professionals i es coordina amb altres serveis. S'entén com a orientador/a familiar a la persona amb grau de Psicologia, Treball Social, Pedagogia, Psicopedagogia o Educació Social que tingui la formació certificada d'un centre acreditat per la Federació Espanyola d'Associacions de Teràpia Familiar.

4.- CRITERIS METODOLÒGICS EN EL DESPLEGAMENT DEL SERVEI

Els programes i la metodologia de treball ha de tenir en compte els criteris següents:

- Ha de ser una intervenció complementària al treball que fan els/les professionals dels Serveis Socials amb les famílies.
- El desplegament dels programes s'ha de ser des d'un treball en xarxa, en què els serveis o els/les professionals treballin per una intervenció coherent i coordinada sobre el procés que fa la família.
- S'ha de procurar desenvolupar els programes tenint en compte la proximitat territorial per facilitar l'accessibilitat dels usuaris al servei.
- S'ha de construir una relació d'ajuda des de la proximitat relacional, per crear un clima relacional que faciliti els processos de reflexió, comprensió i treball de les dificultats que tenen les famílies.
- S'ha d'incorporar la perspectiva de gènere, cosa que implica treballar amb les famílies les relacions de poder que poden estar instaurades per raons de gènere o la seva implicació en el funcionament familiar.
- Ha d'implicar una acció tant a nivell preventiu com de tractament per atendre situacions relacionals de les famílies que afecten l'estabilitat emocional dels infants (situacions de risc i vulnerabilitat).
- S'ha de treballar la implicació i la motivació de les famílies en els processos.

- S'ha de gestionar el servei des de la qualitat i la responsabilitat social.
- S'han de recollir les dades per l'avaluació del servei seguint els criteris marcats pel Departament de Drets Socials en els indicadors que recull la fitxa RUDEL.

4.1.- CONCRECIÓ DEL MODEL EN EL SERVEI

1.- Referent al treball amb les famílies

- L'acolliment de la derivació.
    - Derivació a un servei especialitzat per ajudar-los a abordar les seves dificultats i superar-les.
    - Vincular i donar continuïtat al procés que la família està fent amb els/les professionals derivadors.
    - És un treball en xarxa que manté i potencia la figura del/la professional referent de la família del serveis derivants.
- La proposta de relació.
    - Actitud i posició amb la família o persona clara, propera, entenedora, comprensiva i d'escolta.
    - Proximitat relacional que comuniqui confiança en les seves capacitats i possibilitats.
    - Disposició a acompanyar-los en el seu procés de creixement i de potenciació dels seus recursos.
- Treball de la motivació i demanda de la família, parella o persona.
    - Motivació per motivar a la família o persona a fer un procés terapèutic.
    - Adaptació del servei a la realitat laboral i familiar de les persones ateses.
    - Treballar la demanda com una oportunitat que tenen al seu abast per superar les dificultats que els/les fan patir.
- Flexibilitat en el procés terapèutic, social i educatiu.
    - Facilitar l'accés al servei de tots els membres de la unitat familiar.

- Evitar condicions i exigències que dificultin aquest accés al servei.
- Adaptar el ritme i la freqüència de les sessions a les necessitats terapèutiques i socioeducatives de les famílies.
- Desenvolupar els continguts del processos terapèutics i socioeducatius a partir de les necessitats expressades per les famílies, tot tenint en compte l'encàrrec del/la professional derivant.

2.- Referent al treball amb els/les professionals.

- Treball complementari.
  - Els referents de la família a la xarxa local són els que defineixen el treball a realitzar amb les famílies i deleguen una part d'aquesta intervenció al SOAF.
- Treball en xarxa.
  - Pla de treball que garanteixi la coordinació, el seguiment i els processos d'avaluació i de reajustament del treball entre els/las professionals implicats en el procés.

3.- Referent a la construcció del diagnòstic i línies d'intervenció.

- El diagnòstic s'ha de fer tenint en compte totes les parts implicades en un procés familiar.
  - Funcionament relacional, capacitats i dificultats de la família.
  - Situació socioeducativa, habilitat per gestionar la vida quotidiana i la relació amb els serveis de l'entorn.
  - Actuacions de la xarxa, impacte de les actuacions dels serveis professionals sobre les famílies.
- Instruments tècnics pel diagnòstic.
  - Anàlisi de la xarxa social de suport.
  - Genograma trigeneracional, per comprendre el funcionament de l'estructura familiar i els estils de parentalitat.

- Línia de la vida per la construcció cronològica dels fets rellevants de la història familiar.
- Models de criança dins la família.
- Diagnòstic del funcionament conjugal i parental.

- Diagnòstic i estratègies d'intervenció.
  - Reunions d'equip terapèutic.
  - Reunions amb les persones referents dels serveis locals.
  - Supervisió d'equips.
  - A partir de la informació aportada es fa un diagnòstic compartit i s'acorden línies de treball a dur a terme pels diferents professionals i serveis que estan atenent les famílies.

5.- COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I EL CONSELL COMARCAL DEL GARRAF.

L'empresa adjudicatària ha de designar una persona per fer la coordinació del servei i la coordinació amb el Consell Comarcal del Garraf.

Es constituirà una comissió tècnica de seguiment del contracte amb la finalitat d'avaluar progressivament el desenvolupament i els resultats de la gestió del servei, i que estarà integrada per:

- El/la responsable que designi l'entitat adjudicatària.
- La Coordinadora de l'Àrea de Serveis Socials i Salut i la Coordinadora dels Serveis Socials d'Atenció Primària, o persones en qui deleguin.

Es reuniran amb una periodicitat trimestral de forma ordinària i de forma extraordinària quan alguna de les parts ho requereixi.

I serà funció de la Comissió:

- Estudiar i decidir sobre tots aquells assumptes que no quedin recollits en el present ple de condicions sense detriment de les potestats del Consell Comarcal.
- Aprovar el calendari, la programació, avaluació i memòria anual de cadascun dels serveis.

6.- RÈGIM SANCIONADOR.

- Incidències

La relació d'incidències tipificades en funció de la gravetat i que poden aparèixer durant l'objecte d'aquest contracte, es recolliran i quantificaran d'acord amb la següent classificació:

- Incidències greus:
  - Paralitzar parcial o absolutament el servei sense causa justificada, excepte en el cas de força major o de circumstàncies degudament acreditades.
  - Incomplir les directrius que marca el Consell Comarcal per a la realització dels serveis o obstaculitzar que aquest pugui desenvolupar les funcions que li són pròpies.
  - Vulnerar el deure de guardar secret de les dades de caràcter personal que es coneguin arrel de les activitats que es realitzin en la prestació del servei (LO 15/1999, de 13 de desembre de protecció de dades de caràcter personal i RD 1720/2007, de 21 de desembre, pel que s'aprova el Reglament de mesures de seguretat de fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal).

- Falsejar o ocultar l' informació que hagi de proporcionar l'adjudicatari/a a l'Administració, de conformitat amb l'establer pel present plec.
- Dificultar la inspecció que pugui fer el Consell Comarcal.
- Vulnerar la normativa en matèria laboral i de seguretat i salut i/o prevenció de riscos laborals d'obligat compliment, sempre que revesteixi caràcter essencial.
- Els repetits canvis no justificats ni comunicats oportunament a la persona usuària i als serveis socials comarcals, del personal d'atenció directa en un mateix cas de manera que comporti un desajust en el pla d'intervenció establert.
- Acumular o reiterar tres incidències lleus en el transcurs de sis mesos de prestació del servei.

o <u>Incidències lleus:</u>

- Qualsevol incompliment no previst en l'apartat anterior i que afecti les condicions previstes en aquest plec i en el pla de treball amb les famílies i els infants.

- <u>Sancions:</u>

Les sancions o penalitzacions hauran de guardar la necessària proporcionalitat amb la gravetat dels fets constitutius de la infracció i es graduaran en atenció als criteris següents:

o La transcendència de la infracció

o La naturalesa i la quantia dels perjudicis causats.

o L'existència de reiteració o de reincidència.

Les sancions o penalitzacions que s'imposin seran independents entre si i, per tant, acumulatives, i s'entendran sense perjudici del fet que el/la contractista hagi de reparar les deficiències o defectes observats així com els danys i perjudicis ocasionats.

Tanmateix, a més de les penalitzacions per incompliment que puguin ser deduïdes de la facturació, també es realitzarà la deducció de la mateixa corresponent a aquells serveis no realitzats o d'aquells no realitzats correctament.

Les quanties de les sancions seran les següents:

- Incompliments lleus es penalitzaran cadascun d'ells per la quantitat de 100,00€ acumulatius. Així les penalitzacions aniran des de 100,00€ a 700,00€.
- Incompliments greus. Davant d'aquests el Consell Comarcal podrà adoptar alguna d'aquestes mesures:
    - Imposar penalitzacions per la quantitat de 500,00€ cadascuna, podent ser acumulatives en funció de si s'ha comès més d'un incompliment. Així les penalitzacions aniran des de 500,00€ a 10.500,00€.
    - Resolució del contracte.

En cap cas l'import de les multes no podrà esser inferior al benefici que el/la contractista hagi pogut obtenir amb la seva infracció.

Vilanova i la Geltrú, a data de la signatura electrònica

Pl. Beatriu de Claramunt, 5-8
08800 Vilanova i la Geltrú
T 93 810 04 10 • F 93 810 00 55
serveissocials@ccgarraf.cat
www.ccgarraf.cat