

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES
INSTITUTO ASTURIANO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA INFANCIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TERAPIA FAMILIAR EN: Áreas de Servicios Sociales I Y III (NAVIA, AVILES) Y Área de Servicios Sociales II (CANGAS DEL NARCEA)

ÍNDICE

- 1.- OBJETO DEL CONTRATO**
- 2.- OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DE LA INTERVENCIÓN A TRAVÉS DEL SERVICIO DE TERAPIA FAMILIAR.**
- 3.- CONTENIDO DE LA PRESTACIÓN: PROCEDIMIENTO A SEGUIR.**
- 4.- USUARIOS DEL SERVICIO. DERECHOS Y DEBERES.**
- 5.- NORMAS BÁSICAS DE FUNCIONAMIENTO.**
- 6.- COORDINACIÓN CON EL INSTITUTO ASTURIANO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA INFANCIA.**

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES
INSTITUTO ASTURIANO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA INFANCIA

1. – OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del Servicio de Terapia Familiar.

Por Terapia Familiar se entienden aquellas intervenciones psicoterapéuticas dirigidas a mejorar el bienestar psicológico de los/las menores y sus familias, produciendo un cambio positivo en las relaciones interpersonales y favoreciendo el desarrollo de habilidades para la resolución de problemas presentes y futuros. En el caso de los/las menores en situación de riesgo o desamparo y sus familias, a través de la terapia se abordan las dificultades a la hora de relacionarse con miembros de los sistemas en los que participan: familia, contexto escolar, grupo de iguales, etc., así como promover el incremento de la sensación de bienestar y estabilidad emocional. Se torna frecuentemente necesario abordar sintomatología de tipo externalizante e internalizante que resulta ser consecuencia de las situaciones de desprotección sufridas. En relación a la infancia y adolescencia, estas intervenciones tienen también la finalidad de tratar de crear redes de apoyo seguras y guiarles en el manejo de situaciones conflictivas y responder a otras demandas que pueden plantear.

Por otra parte, es necesario abordar con las personas adultas responsables del cuidado de los/las menores, situaciones de su pasado y/o del crisis vitales del momento presente que están impactando sobre sus competencias de crianza. Se pretende a través de la intervención terapéutica promover un mayor ajuste psicológico, así como cambios en sus estilos relacionales y de resolución de conflictos minimizando las probabilidades de que las situaciones de desprotección se perpetúen a través de las distintas generaciones. La Terapia Familiar, o Terapia Sistémica es un reconocido enfoque psicoterapéutico utilizado en protección de menores ya que entiende el origen de muchas disfunciones, como expresión de las alteraciones en los vínculos, estilos relacionales y patrones de comunicación y que está basado en la Teoría General de Sistemas, con gran influencia de la Teoría del Apego (Bolwby, 1969; Von Bertalanffy, 1974).

Teniendo en cuenta la dispersión geográfica del territorio de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, a fin de facilitar en lo posible que todos/as los/as menores que realmente lo precisen y sus familias puedan tener acceso a estos servicios y en aras del principio de cercanía que debe inspirar al servicio público, Asturias está dividido en varias áreas de Servicios Sociales. El presente contrato abarca tres áreas, en concreto las que tienen cabecera en Navia, Cangas del Narcea y Avilés, lo que en principio llamaría a realizar la licitación en tres lotes, sin embargo dado el número de casos que históricamente se han tenido en este ámbito territorial, es suficiente hacer una división en dos lotes, agrupando las áreas I y III, por proximidad y facilidades de comunicación y un lote exclusivo para el área II, que aunque tiene menos población, se da la circunstancia de que en el Ayuntamiento de Cangas del Narcea no hay servicio de EITAF (equipos de intervención técnica de apoyo a la familia), que en cierta manera complementa y apoya el Servicio de Terapia Familiar, por todo ello este contrato se divide en los siguientes lotes:

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES

INSTITUTO ASTURIANO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA INFANCIA

- Lote 1 Servicio de Terapia Familiar para las áreas de servicios sociales I (cabecera en Navia) y III (cabecera en Avilés)
- Lote 2 Servicio de Terapia Familiar para las áreas de servicios sociales II (cabecera en Cangas del Narcea).

2. –OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DE LA INTERVENCIÓN A TRAVÉS DEL SERVICIO DE TERAPIA FAMILIAR.

El objetivo general de este servicio es el de atender aquellas necesidades de la familia promoviendo a través de la Terapia Familiar el bienestar de los menores apoyando a las personas responsables de su cuidado para que ésta asuma responsablemente la crianza de los/las hijos/as, dando respuestas adecuadas a sus necesidades.

Como objetivos específicos del Servicio de Terapia Familiar pueden mencionarse los siguientes:

- Reparar mediante intervenciones psicoterapéuticas el daño sufrido por los/las menores.
- Apoyar a las personas adultas responsables de los/as menores en la resolución de problemas y desajustes emocionales que impacten en sus competencias para la crianza.
- Reforzar los recursos de las familias con menores, que en las distintas etapas del ciclo vital presentan dificultades para su ajuste y o adaptación.
- Mejorar el clima de las relaciones familiares y sociales del menor mediante actitudes que desarrollen la autoestima y la comunicación en las personas responsables de los/las menores.
- Resolver los conflictos familiares a través de la terapia familiar mejorando la calidad de vida familiar e individual.
- Evaluar el nivel de daño de los/las menores así como sus recursos resilientes.
- Evaluar el ajuste psicológico de las personas adultas responsables de los/as menores y su impacto en sus competencias de cuidado y educativas.

La intervención realizada estará regida por los siguientes principios:

- Adecuación e innovación, adaptándose a las rápidas transformaciones sociales y culturales de la familia y a las nuevas necesidades de los menores.
- Calidad y eficacia, coherencia y profesionalidad en el respeto y promoción de los derechos fundamentales de la persona y especialmente de los/as menores.
- Cercanía o proximidad a los lugares de mayor necesidad.
- Máxima colaboración y coordinación con las instituciones públicas responsables de la protección de menores, tanto en el ámbito autonómico como municipal.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES

INSTITUTO ASTURIANO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA INFANCIA

- Neutralidad, de manera que el/la profesional actuará siempre de forma neutral, respetando los puntos de vista de la persona usuaria.
- Confidencialidad. Tendrá carácter confidencial toda la información que se manifieste con ocasión del proceso de intervención.
- Buena fe, los/las participantes en estas intervenciones actuarán conforme a las exigencias de la buena fe.

3.- CONTENIDO DE LA PRESTACIÓN. PROCEDIMIENTO A SEGUIR.

Las prestaciones o intervenciones que se realizarán, en función del caso concreto, responderán tal y como aparecen definidos en la cláusula 1 "Objeto del Contrato":

- Terapia Familiar

El procedimiento a seguir en estas intervenciones se ajustará al siguiente protocolo:

- El Instituto Asturiano de Atención Integral a la Infancia, en adelante IAII convocará al adjudicatario a una reunión en la que se le informará del caso o casos que pretendan derivársele, facilitándole los pertinentes documentos con toda la información relevante para la intervención. En todo caso, se realizará una derivación formal, por escrito, que contemple la medida protectora adoptada en su caso, y defina los objetivos de la intervención contemplados en el PIP o PISEF previsto por el IAII. Ese mismo día, u otro si no resultase posible, se presentará a la familia al Equipo en una reunión en la que se tratará la finalidad de la intervención, la metodología y se concretará la información expresa que el equipo de terapia familiar trasladará al IAII relativa a la intervención. Si no fuese posible y excepcionalmente por las características del caso, esa presentación presencial, se llevará a cabo en los 5 días siguientes ya sea en el domicilio de la unidad familiar, en el Centro de protección de menores, o en las dependencias de la entidad adjudicataria, dependiendo de la situación concreta.
- En el plazo máximo de un mes desde la derivación del caso se hará llegar al IAII el primer informe en el que se dará cuenta del grado de colaboración con la intervención concretando quien/es han sido los participantes en cada una de las sesiones y la persona profesional con quien se han llevado a cabo señalando las fechas de las mismas y la metodología. También se dará cuenta de información relativa a la confirmación de la hipótesis de trabajo o modelo explicativo del caso trasladado en la derivación por el IAII. Finalizando el mismo aparecerá una valoración en la que será necesario indicar el grado de consecución de objetivos y de continuidad con la intervención.
- Respecto a la frecuencia de las sesiones como criterio general, salvo necesidades específicas, girará en torno a una sesión semanal. En la medida en que haya avances, se irá distanciando y la frecuencia será aproximadamente quincenal. En periodos de seguimiento, la frecuencia será de un

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES

INSTITUTO ASTURIANO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA INFANCIA

mes, según las circunstancias de cada caso. Este cambio en la frecuencia de las sesiones u objetivos de trabajo y/o metodología a seguir ha de ser secundado por el IAAll primeramente.

- En los informes de evolución de la intervención se reflejará la información relativa a cada sesión, cuyo acceso estará restringido al profesional que trabaje directamente en ese caso.
- En esa ficha se recogerán los siguientes aspectos como mínimo:
 - Descripción del desarrollo de la sesión, indicando fecha de cada una de ellas, participantes y profesional.
 - El cumplimiento de las tareas asignadas al usuario del servicio.
 - Si se observan cambios personales o en el entorno del usuario.
 - Validación de las hipótesis mantenidas y generación de las nuevas.
 - Valoración sobre la adecuación de la continuidad de la intervención
 - Auto registro cuantitativo de satisfacción de las personas usuarias con la intervención de cada una de las sesiones.
 - Los informes de evaluación darán cuenta del grado del impacto de la situación de desprotección en el/la menor en todas las áreas de desarrollo, las competencias o recursos que no se estén comprometidas así como la orientación de los apoyos que se estimen necesarios para reducir el daño. En el caso de evaluación de las personas adultas responsables de los/las menores, desde el servicio de terapia familiar se trasladará el ajuste psicológico y la relación del mismo con las habilidades para el cuidado de los/las menores así como una valoración de los apoyos que se estimen pertinentes.

No obstante, remitirán en el plazo improrrogable de 24 horas desde su acaecimiento, al IAAll los informes de incidencias relevantes que así lo requieran; en todo caso se consideran incidencias relevantes: la comunicación de las personas usuarias de abandonar el servicio y la ausencia no justificada a dos sesiones.

- Fase de valoración y propuesta de cierre del caso. Una vez finalizada la intervención por cumplimiento de los objetivos, se emitirá informe propuesta dirigido al IAAll, que será quien acuerde si procede o no la finalización de la intervención y el consiguiente cierre de la intervención. Se dará por cerrado el caso, además de por cumplimiento de los objetivos, por decisión del IAAll, por entender que el caso precisa de otras medidas de protección o apoyo. El informe propuesta se notificará en el plazo de 10 días al IAAll, salvo que circunstancias de especial gravedad exijan una comunicación inmediata.

4. –USUARIOS DEL SERVICIO. DERECHOS Y DEBERES.

Desde el IAAII se derivarán a los/as profesionales del servicio de terapia familiar en su caso, a aquellos menores y personas vinculadas a ellos afectiva o legalmente que se hallen en alguno de los siguientes supuestos:

- Menores y sus familias en situaciones de grave conflictividad familiar, cuando, si bien la convivencia con los/las menores no se ha interrumpido, es necesario corregir pautas de interacción disfuncionales o manejar situaciones que generan comportamientos inadecuados e insatisfactorios para menores y adultos.
- Menores alojados en Centros con vinculaciones familiares recuperables, para restablecer relaciones positivas, promover la reconstrucción de responsabilidades parentales y facilitar la reunificación familiar.
- Menores alojados en Centros sin vinculaciones familiares recuperables, para fomentar la resiliencia de los menores, crear redes de apoyo seguras y guiarles en el manejo de situaciones conflictivas.

Las personas usuarias gozan de los siguientes derechos:

- Derecho a que se garantice en todo caso el secreto profesional, de manera que el adjudicatario garantizará que los datos de cada usuario/a y de cada sesión se protejan conforme a los criterios exigidos por la legislación aplicable en materia de datos de carácter personal.
- Derecho al respeto a todas las convicciones morales o religiosas.
- Derecho al respecto a la dignidad de las personas.

Las quejas y sugerencias que formulen las personas usuarias en relación con el servicio de terapia familiar se comunicarán al profesional responsable del mismo, quien las atenderá cuando correspondan al ámbito propio de sus competencias. En caso contrario, el responsable de dicho servicio las trasladará en el plazo de cinco días a la autoridad u organismo competente.

Las personas usuarias tienen como deber fundamental el respeto a las normas de funcionamiento del servicio y la colaboración necesaria para el buen desenvolvimiento del servicio y en todo caso el deber de asistir personalmente a las sesiones que comprenda la intervención de que se trate, sin que puedan valerse de representantes o intermediarios.

5. –NORMAS BÁSICAS DE FUNCIONAMIENTO.

El servicio se prestará con carácter general de lunes a viernes, excepto festivos, con un mínimo de cinco horas diarias Lote 1 y cuatro horas diarias lote 2. La distribución horaria garantizará la máxima

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES

INSTITUTO ASTURIANO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA INFANCIA

flexibilidad para poder adaptarse a las necesidades de cada persona usuaria, si bien necesariamente tres horas han de ser en horario de tardes, entre las 16:00 y las 20:00 horas.

La entidad adjudicataria deberá respetar las siguientes normas:

Respetar los objetivos y principios de la intervención establecidos en la cláusula segunda del presente pliego y los derechos y deberes de los usuarios señalados en la cláusula tercera.

Evitar situaciones conflictivas que incidan de forma negativa en el bienestar y seguridad de los/las menores y en el buen funcionamiento del servicio.

Solicitar al órgano derivante información complementaria sobre el correspondiente caso cuando las circunstancias así lo aconsejen, al objeto de realizar un correcto desarrollo del Plan de Intervención.

Cuando el equipo técnico aprecie circunstancias objetivas que pongan en situación de riesgo los derechos e intereses del menor, lo deberá comunicar de forma inmediata al órgano derivante o, en su caso, al juzgado de guardia, para que adopte las medidas oportunas.

Se dispondrá de un sistema de registro horario donde se hará constar el cumplimiento de cada una de las sesiones, que deberá ser firmado por la persona usuaria y el profesional que participen en las mismas y que se enviarán junto con los informes.

Elaborar los informes que resulten necesarios, reflejando en los mismos la evolución del proceso de intervención, que serán firmados por el personal técnico encargado de su realización, y que, como mínimo, serán los que se contemplan en la cláusula cuarta, en relación al procedimiento a seguir. Además de todos aquellos informes que solicite puntualmente el órgano derivante, relacionados con la intervención que se realiza.

Presentar ante el órgano contratante, antes del 10 de enero, la memoria anual del año anterior. Dicha memoria se presentará únicamente en soporte informático y deberá facilitar la comprobación del cumplimiento de las bases exigidas en el presente pliego y en el pliego de cláusulas administrativas particulares, pudiendo plantearse mejoras que redunden en la calidad del Servicio. Dicha memoria deberá comprender:

- Número de casos derivados
- Número de casos de cada área.
- Número de personas menores atendidas distinguiendo por sexo y edad.
- Promedios del número de entrevistas y duración temporal de las intervenciones.
- Análisis de los cierres de las intervenciones siguiendo los criterios de consecución o no de objetivos.
- Valoración de la satisfacción de las personas usuarias del programa teniendo en cuenta el análisis cuantitativo de las fichas de autorregistro.
- Valoración del servicio prestado, incluyendo la evolución de los casos y las incidencias de especial interés.
- Propuestas de mejoras del servicio.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES
INSTITUTO ASTURIANO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA INFANCIA

6. – COORDINACIÓN CON EL IAAII.

El órgano de contratación podrá adoptar en cualquier momento las medidas de control que estime oportunas, efectuando visitas de inspección y estableciendo reuniones con el adjudicatario para verificar el correcto funcionamiento del servicio y el cumplimiento de las obligaciones asumidas.

Al menos con carácter trimestral, se celebrará una reunión de coordinación entre el IAAII y la persona o personas designadas por la entidad adjudicataria. Sin perjuicio de que, cuando se considere necesario por cualquiera de las partes, se proponga la celebración de las reuniones necesarias para un buen seguimiento del Servicio. En estas reuniones trimestrales se valorará la buena marcha del servicio, de acuerdo con la información contenida en los informes que se hayan ido remitiendo por la entidad adjudicataria.

El IAAII realizará una evaluación permanente de la gestión de los servicios prestados por la entidad adjudicataria, a fin de comprobar el nivel de calidad de los mismos.

Oviedo, a 24 de octubre de 2018

La Directora del Instituto Asturiano
para la Atención Integral a la Infancia



Fdo.: Ana Isabel Farpón Castañón