



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

CONSELL INSULAR DE MALLORCA INSTITUT MALLORQUÍ D'AFERS SOCIALS

245169

Aprovació definitiva del Reglament pel qual s'estableix el règim jurídic dels serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat a Mallorca de l'Institut Mallorquí d'Assumptes Socials (IMAS)

Aprovat definitivament en el Ple del Consell de Mallorca, a la sessió ordinària celebrada el dia 13 de maig de 2021 i transcorreguts els quinze dies hàbils a que fan referència els articles 70.2 i 65.2 de la Llei 7/85 de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local sense haver-se presentat cap requeriment per l'anul·lació de l'acord adoptat, es fa públic, als efectes oportuns, que s'entén aprovat definitivament el Reglament pel qual s'estableix el règim jurídic dels serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat a Mallorca, els quals s'adjunten com a annex.

No obstant l'anterior, contra aquest acord, que posa fi a la via administrativa, es pot interposar directament el recurs contenciós administratiu davant el jutjat Contenciós Administratiu de Palma, en el termini de dos mesos, comptadors a partir del dia següent a la seva publicació.

Palma, a la data de la signatura electrònica (15 de juny de 2021)

El president de l'IMAS i Conseller Executiu de Drets Socials

Javier de Juan Martín

Reglament pel qual s'estableix el règim jurídic dels serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat a Mallorca

Índex de continguts

PREÀMBUL 4

TÍTOL PRELIMINAR 12

DISPOSICIONS GENERALS 12

Capítol I Objecte i àmbit d'aplicació 12

Capítol II Definició, objectius, principis i prestacions generals 12

Capítol III Classificació i tipus de serveis d'acolliment residencial per la protecció de persones menors d'edat 18

Capítol IV Autoritzacions i acreditacions 20

Capítol V Procediment d'assignació, de cessament i modificació de l'acolliment residencial 23

Capítol VI Protecció de dades personals dels arxius dels serveis d'acolliment residencial 25

TÍTOL I REQUISITS MATERIALS I FUNCIONALS DELS SERVEIS D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL DE PROTECCIÓ DE PERSONES MENORS D'EDAT. 27

Capítol I De les condicions materials dels serveis d'acolliment residencial de protecció de persones menors d'edat 27

Secció 1a. Requisits materials comuns 27

Secció 2a. Requisits materials dels serveis d'acolliment residencial fins a vuit places 29

Secció 3a. Requisits materials dels serveis d'acolliment residencial a partir de nou places 31

Capítol II. Requisits comuns de personal dels serveis d'acolliment residencial.....

Capítol III. Ràtios de personal 46

TÍTOL II SERVEIS D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL PER A PERSONES MENORS D'EDAT SOTMESES A UNA MESURA JURÍDICA DE PROTECCIÓ 48

Capítol I Serveis d'acolliment residencial 48



- Secció 1a. Dels serveis residencials de primera acollida i diagnòstic a persones menors d'edat en situació de desprotecció greu 48
- Secció 2a. Dels serveis d'acolliment residencial especial per a persones menors d'edat estrangeres no acompanyades 51
- Secció 3a. Dels serveis d'acolliment residencial bàsic per a persones menors d'edat amb necessitats residencials a curt, mitjà i llarg termini 54
- Secció 4a. Dels serveis d'acolliment residencial especial per a adolescents amb mesura de protecció, embarassades o amb càrregues familiars 57
- Secció 5a. Dels serveis d'acolliment residencial especial per a persones menors d'edat amb trastorns de conducta 59

TÍTOL III ORGANITZACIÓ GENERAL DELS SERVEIS D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL

Capítol I. Ingress al Servei d'acolliment residencial

Capítol II Normativa interna dels serveis d'acolliment residencial 63

Capítol III Elements bàsics del servei de l'acolliment residencial 66

Capítol IV Activitats escolars, formatives i laborals als serveis d'acolliment residencial 72

Capítol V Contactes amb famílies i relacions amb companys i companyes 73

TÍTOL IV LES RELACIONS DELS SERVEIS D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL AMB ALTRES ENTITATS 75

Disposició addicional primera. Règim excepcional 77

Disposició addicional segona. Exempció de la titulació d'educador social 77

Disposició addicional tercera. Servei d'acolliment residencial urgent en casos de necessitat 77

Disposició transitòria primera. Dels serveis d'acolliment residencial en tramitació d'autoritzacions 78

Disposició derogatòria única. Reglament del servei d'acolliment residencial de persones menors d'edat a Mallorca 78

Disposició final primera. Habilitació de recursos d'acolliment residencial diferents dels que regula aquest Reglament 79

Disposició final segona. Entrada en vigor 79

PREÀMBUL

La Llei 9/2019, de 19 de febrer, (BOIB núm. 26, de 28 de febrer de 2019) de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, regula i classifica els tipus de serveis d'acolliments residencials.

L'article 94 de la Llei 9/2019, esmentada, estableix les classes de mesures de protecció; l'article 150 determina els tipus d'acolliment: familiar i residencial, i els articles 164 a 184 de la secció 6a, de la mateixa Llei, regulen específicament l'acolliment residencial.

D'acord amb el que disposa l'article 167 de la Llei esmentada, els centres ubicats a les Illes Balears s'han d'ajustar al règim d'autorització, registre, acreditació i inspecció que estableix la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, o normativa vigent, amb aquesta finalitat i se n'han de regular reglamentàriament els requisits arquitectònics, de seguretat, sanitaris, d'equipament, de personal, organitzatius, de funcionament intern, de programació i intervenció socioeducativa, d'atenció i participació, i qualsevol altre que es consideri d'interès en benefici de les persones menors d'edat.

La Llei 8/1997, de 18 de desembre, d'atribució de competències als consells insulars en matèria de tutela, acolliment i adopció de menors, modificada per la Llei 9/2019, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, atribueix competències als consells insulars en matèria de tutela, acolliment i adopció de persones menors d'edat. I preveu que la guarda d'aquestes persones (en situació de desemparament o en guarda voluntària o per disposició judicial) es pot dur a terme mitjançant els serveis d'acolliment residencial o d'acolliment familiar.

L'article 73 de la Llei 9/2019 atribueix als consells insulars les competències en matèria de protecció de menors. I la disposició addicional desena de la mateixa llei, l'apartat 1d) que estableix que els consells insulars i els ajuntaments de les Illes Balears han d'establir els criteris comuns i els mínims estàndards de cobertura, qualitat i accessibilitat en l'aplicació d'aquesta llei en el territori respectiu i, en tot cas, respecte als estàndards de qualitat i accessibilitat, instal·lacions i dotació de cada tipus de servei i dels centres d'acolliment residencial perquè la seva organització i funcionament tendeixin a seguir patrons d'organització familiar i incorporació de models d'excel·lència en la gestió.

La Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, entre d'altres qüestions, en l'article 11 regula els principis rectors de l'acció administrativa, i disposa que «les administracions públiques tindran particularment en consideració l'adequada regulació i supervisió d'aquells espais, centres i serveis en els quals acullen habitualment persones menors d'edat, en allò que es refereix a les seves condicions físic-ambientals, higiènico-sanitàries, d'accessibilitat i disseny universal de recursos humans, així com als seus projectes educatius inclusius, a la participació i a la resta de condicions que contribueixin a assegurar els seus drets». L'article 21 de la Llei orgànica esmentada, modificada per la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència (BOE núm. 180, de 29 de juliol de 2015), regula específicament l'atenció residencial. Aquest article estableix una sèrie d'obligacions bàsiques de les entitats públiques i dels serveis i centres on habiten les persones menors d'edat en acolliment residencial, i disposa, en l'apartat 2, que «Tots els centres d'acolliment residencial que prestin serveis dirigits a menors en l'àmbit de la protecció hauran d'estar sempre habilitats administrativament per l'entitat pública, havent de respectar el règim d'habilitació, el que es disposa en la Llei 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat de mercat.

A més, hauran d'existir estàndards de qualitat i accessibilitat per a cada tipus de servei». Estableix també que l'entitat pública ha de regular el règim de funcionament dels centres d'acolliment residencial i ha d'inscriure les entitats en el registre corresponent, d'acord amb les seves disposicions. Aquest article, en l'apartat 4, determina que «a l'efecte d'assegurar la protecció dels drets dels menors, l'entitat pública haurà de realitzar la inspecció i la supervisió dels centres i serveis semestralment i sempre que així ho exigeixin les circumstàncies.» Aquest Reglament estableix que la inspecció i la supervisió dels centres d'acolliment residencial i els serveis s'han de fer semestralment de conformitat amb la Llei orgànica 1/1996, modificada per la Llei 26/2015, de 28 de juliol, i no de conformitat amb la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, que disposa, en l'article 167.2, que la inspecció i la supervisió de centres d'acolliment residencial i els serveis s'han de fer anualment i sempre que ho exigeixin les circumstàncies. S'ha considerat més oportú establir el termini semestral i sempre que ho exigeixin les circumstàncies amb la finalitat de ser més garantista amb els drets de les persones menors d'edat.

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, estableix en l'article 37 lletra j, com a competència dels consells insulars «registrar, autoritzar i inspeccionar les entitats, els centres i els serveis de serveis socials d'àmbit municipal o insular». L'article 80 d'aquesta Llei determina que, per a cada tipus de servei, l'administració pública competent ha d'establir reglamentàriament els requisits mínims per poder obtenir una autorització administrativa i disposa una sèrie d'aspectes que, en tot cas, ha d'incloure aquesta regulació. L'article 85, de la Llei esmentada, estableix que «per poder formar part de la xarxa pública de serveis socials, els serveis que presten les entitats d'iniciativa privada de serveis socials han de complir les condicions necessàries per obtenir l'acreditació administrativa prèvia», i l'article 86 de la mateixa Llei fixa els requisits mínims per a l'acreditació. També les disposicions finals onzena i setzena de la Llei 4/2009, habiliten tant al Govern com als consells insulars perquè dictin, en l'àmbit respectiu, les disposicions reglamentàries per fixar els requisits i el procediment per autoritzar i acreditar centres i serveis de serveis socials. En aquest sentit, el Govern de les Illes Balears ha dictat al llarg d'aquests darrers anys diversa normativa en matèria de serveis socials que recullen principis generals i que afecten directament aquest reglament Tal com disposa l'article 51 del Decret 10/2013, de 28 de febrer, pel qual es fixen els principis generals de Registre Unificat de serveis Socials de les Illes Balears i dels procediments per autoritzar i acreditar els serveis socials, i es regulen la secció supraindular del Registre i els procediments per autoritzar i acreditar serveis socials d'àmbit supraindular; també el Decret 48/2017, de 27 d'octubre estableix els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

La Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, en l'article 58.3 de la llei, estableix que, en les competències que els consells insulars hagin assumit com a pròpies, el Govern de les Illes Balears pot establir principis generals sobre la matèria, garantint l'exercici de la potestat reglamentària per part dels consells Insulars. L'article 72 de l'Estatut, atorga als consells insulars la potestat reglamentària en les competències atribuïdes com a pròpies i, en l'article 70, assenyala com a pròpia dels consells insulars la competència en matèria de tutela, acolliment i adopció d'infants i adolescents. En aquest sentit, la Llei 9/2019, de 19 de febrer (BOIB núm. 26, de 28 de febrer de 2019), de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, estableix, en l'article 73, que correspon als consells insulars la condició d'entitat pública competent en matèria de protecció, d'acord amb la Llei 8/1997, de 18 de desembre, d'atribució de competències als consells insulars en matèria de tutela, acolliment i adopció de menors i les descriu a continuació.

El Ple del Consell de Mallorca, en sessió d'1 d'octubre de 2007, va aprovar la constitució de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (en endavant IMAS) i els seus Estatuts (BOIB núm. 156, de 18 d'octubre de 2007). En sessió de l'11 d'abril de 2019, el Ple del Consell de Mallorca va aprovar els Estatuts de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (BOIB núm. 67, de 18 de maig de 2019). D'acord amb l'article 2.1 d'aquests Estatuts, l'objecte fonamental de l'IMAS és l'exercici, en forma directa i descentralitzada, de les competències atribuïdes per qualsevol títol al Consell de Mallorca en matèria de serveis socials i protecció de menors.

La Cartera de serveis i dels serveis a Menors i Família de l'IMAS, aprovada el 13 de juliol de 2017 (publicada en el BOIB núm. 97, de 18 de juliol de 2017, i correcció d'errades materials publicada en el BOIB núm. 161, de 30 de desembre de 2017), preveu la tipologia de serveis d'acolliment residencial que es desenvolupen en aquest Reglament.

El Reglament de centres d'acolliment residencial de menors a Mallorca, de 30 d'abril de 2010 (BOIB núm. 72, de 13 de maig), va regular per primera vegada el règim jurídic dels serveis d'acolliment residencial de protecció a Mallorca.

El Reglament que s'aprova utilitza la terminologia de serveis d'acolliment residencial per referir-se als centres d'acolliment residencial, a diferència del que disposa la Llei 9/2019 i la resta de normativa. Es tracta d'un canvi terminològic que no suposa cap canvi substancial en la tipologia de serveis, sinó que és l'adaptació del Reglament a la terminologia que s'utilitza en la Cartera de serveis i dels serveis a Infància i Família de l'IMAS i, a més, dona resposta a les peticions que han manifestat les persones menors d'edat al Consell de la Infància i Adolescència de l'IMAS, òrgan de participació de les persones menors d'edat amb mesura de protecció en què es formulen propostes i suggeriments sobre polítiques d'infància i adolescència, elaboració de programes del Servei d'Infància i Família i sobre assumptes que els afectin o els puguin afectar.

Es considera fonamental adaptar els serveis d'acolliment residencial als estàndards de qualitat, i introduir-hi una sèrie de modificacions en aquesta matèria amb la finalitat de garantir una atenció més personalitzada en funció de les necessitats evolutives de cada una de les persones menors d'edat ateses. I per aconseguir que els serveis d'acolliment residencial tinguin un caire més familiar i normalitzador, i així, afavorir la integració en l'entorn social en què es desenvolupa la vida de les persones menors d'edat.





A més, la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 146, de 22 de novembre de 2018), en el capítol I regula el règim de col·laboració privada en la gestió de serveis socials per a les persones mitjançant l'acció concertada per complementar el sistema públic, i garantir una equitat i qualitat adequades de les prestacions que s'inclouen en la Cartera de serveis i dels serveis a Infància i Família de l'IMAS. Per optar a l'acció concertada es fa imprescindible l'autorització i l'acreditació de les entitats.

La regulació d'aquest Reglament d'acord amb els principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficiència, prevists en els apartats 2 i 3 de l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, queda prou justificada, atès que les reformes introduïdes per Llei orgànica 1/1996, esmentada, per la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència (BOE núm. 180, de 29 de juliol) i també per la Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència (BOE núm. 175, de 23 de juliol) fan necessària una nova disposició reglamentària que incorpori els canvis introduïts a l'àmbit nacional.

Aquest reglament compleix els principis de necessitat i d'eficàcia, ja que la seva iniciativa està justificada per una raó d'interès general. L'interès superior del menor, es basa en una identificació clara dels fins que és adequar els serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat a Mallorca a la nova regulació del sistema de protecció a la infància i adolescència atès que les reformes introduïdes per Llei orgànica 1/1996, esmentada per la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència (BOE núm. 180, de 29 de juliol) i també per la Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència (BOE núm. 175, de 23 de juliol), fan necessària una nova disposició reglamentària que incorpori els canvis introduïts a escala nacional. Així mateix, és l'instrument jurídic més adequat com a entitat Local per obtenir-ne la consecució.

En virtut del principi de proporcionalitat, aquest Reglament conté la regulació imprescindible per a definir, classificar, establir els procediments d'autoritzacions, acreditacions, assignacions, cessaments i modificacions dels serveis residencials per a persones menors d'edat a l'illa de Mallorca, així com la protecció de dades personals dels seus arxius, els requisits materials, funcionals i de personal d'aquests serveis.

A fi de garantir el principi de seguretat jurídica, aquest Reglament s'exerceix de manera coherent amb la resta de l'ordenament jurídic nacional i de la Unió Europea, per a generar un marc normatiu estable, previsible, integrat, clar i de certesa.

En aplicació del principi de transparència, aquest Reglament s'ha elaborat d'acord amb els termes establerts en l'article 7 de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern amb la participació activa dels seus potencials destinataris.

En aplicació del principi d'eficiència, aquest Reglament evita càrregues administratives innecessàries o accessòries i racionalitza en la seva aplicació, la gestió dels recursos públics. Quan la iniciativa normativa afecti les despeses o ingressos públics presents o futurs, n'hauran de quantificar i valorar les repercussions i efectes, i s'hauran de supeditar al compliment dels principis d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera, tal com consta a l'expedient tramitat per a la seva aprovació.

Per tot això, és clau acordar un nou marc regulador dels serveis d'acolliment residencial per a les persones menors d'edat en el territori de Mallorca que estableixi les línies bàsiques de l'organització, que fixi els requisits per obtenir l'autorització i l'acreditació, i el funcionament d'aquests serveis, resultat, d'una banda, de les orientacions de la legislació internacional, estatal i autonòmica sobre protecció social i educativa a la infància i adolescència i, de l'altra, de l'experiència institucional al llarg de molts d'anys de pràctica en l'atenció residencial a Mallorca. L'existència de serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat se situa en l'origen de les funcions protectores. Ara bé, aquests serveis han evolucionat en consonància amb la societat, les demandes institucionals i legals, i la mateixa concepció de la infància i de l'adolescència.

Per tot això, s'aprova una regulació dels serveis d'acolliment residencial del Consell de Mallorca, com a servei públic de protecció de les persones menors d'edat. En la redacció d'aquest text s'han valorat les aportacions de diferents professionals i equips, a més de consultar els diferents sectors implicats.

A pesar de les observacions essencials del Consell Consultiu, s'ha considerat adient mantenir a l'articulat l'expressió «serveis» d'acolliment residencial per a persones menors d'edat a fi de mantenir la coherència amb la terminologia i les definicions de serveis socials i centres que es varen establir a la Llei 4/2009 d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears, el Decret 85/2010, de 25 de juny, pel qual es regula la xarxa pública i concertada d'atenció primerenca i el Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals per a l'autorització i l'acreditació de serveis socials (no centres) i no desvirtuar el sistema establert per a la concessió de les autoritzacions i acreditacions (atès que són els serveis els que han de complir amb les condicions materials i funcionals, i no els centres) i el sistema de contractació administrativa i concertació social pel mateix motiu. A més a més, la utilització de l'expressió «serveis» s'ajusta a les peticions que han manifestat les persones menors d'edat al Consell de la infància i Adolescència de l'IMAS.

Així mateix, de conformitat amb el previst per la Disposició addicional única del Decret 123/2001, de 19 d'octubre, de definició i regulació de les condicions mínimes d'obertura i funcionament dels centres i serveis per a persones majors tant públics com privats de les Illes Balears i



arran de les noves situacions socials, per necessitats d'urgència, derivades dels nous fenòmens socials com els moviments migratoris o les noves problemàtiques socials que ara mateix, o en un futur puguin suposar la pandèmia de la COVID-19, es considera adient mantenir el règim excepcional de la disposició addicional primera i l'habilitació de recursos d'acolliment residencial diferents dels que regula aquest Reglament en la disposició final primera, atès el principi de l'interès superior del menor i amb els límits establerts de transitorietat, temporalitat i excepcionalitat que les mateixes disposicions estableixen.

Després d'atendre les aportacions de diferents professionals i equips, de l'informe de l'Institut Balear de la Dona del Govern de les Illes Balears, del dictamen del Consell Econòmic i Social i oït el Consell Consultiu de les Illes Balears, el Ple del Consell de Mallorca, en la sessió de dia 13 de maig de 2021 ha aprovat el Reglament pel qual s'estableix el règim jurídic dels serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat a Mallorca.

TÍTOL PRELIMINAR DISPOSICIONS GENERALS

Capítol I Objecte i àmbit d'aplicació

Article 1 Objecte

L'objecte d'aquest reglament és regular el règim general dels serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat sotmeses a mesura jurídica de protecció de Mallorca.

Article 2 Àmbit d'aplicació

Aquest reglament s'ha d'aplicar als serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat que es troben sotmeses a mesures jurídiques de protecció del Consell de Mallorca i també als que, una vegada aconseguida la majoria d'edat, amb l'objecte d'afavorir el seu procés d'integració i desenvolupament, perllonguin la seva estada, sempre que es compleixin els requisits previstos a l'article 6 de la Llei 7/2015, de 10 d'abril per la qual s'estableix el marc regulador dels processos d'autonomia personal de menors que han estat sotmesos a una mesura de protecció o de reforma. Els serveis d'acolliment residencial poden ser de gestió pública o privada i han d'estar acreditats pel Consell Insular de Mallorca, d'acord amb l'article 70 de l'Estatut d'Autonomia i sense perjudici d'altres competències que l'ordenament jurídic vigent els atribueixi, que és l'entitat pública competent en matèria de protecció, d'acord amb el que s'estableix en la Llei 8/1997, de 18 de desembre, d'atribució de competències als consells insulars en matèria de tutela, acolliment i adopció de menors.

Capítol II Definició, objectius, principis i prestacions generals.

Article 3 Definició

Els serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat a què es refereix aquest reglament estan destinats a acollir, atendre i educar, amb caràcter temporal, les persones menors d'edat que necessiten una atenció especialitzada per trobar-se en situació de desprotecció, en els termes establerts en la legislació vigent.

Article 4 Objectius generals

Els serveis d'acolliment residencial per persones menors d'edat, objecte d'aquest reglament, han de tenir els objectius següents:

- Proporcionar a les persones menors d'edat un context segur, nutritiu, protector, educatiu, terapèutic i respondre a les seves necessitats de salut, emocionals, socials, relacionals i educatives, d'acord amb el seu desenvolupament.
- Oferir a les famílies un context que esdevingui un model d'intervenció educativa amb els seus fills i filles, afavorint la modificació de les condicions, així com dels comportaments parentals i filials que han obstaculitzat una vida familiar adequada, possibilitant, d'aquesta forma, la millora de les relacions familiars i, si és possible, la reintegració familiar.
- Preparar les persones menors d'edat, els progenitors o representants legals per a la reintegració familiar. Si no és possible, s'ha d'aplicar el pla individualitzat de protecció.
- Proporcionar, a les persones menors d'edat, els recursos i les habilitats necessàries per a la transició a la vida adulta i, si escau, per



iniciar una vida autònoma, fomentant la participació activa en el seu entorn. En el cas dels adolescents de setze a divuit anys, preparar-los per a la vida independent, l'orientació i la inserció laboral.

e) Garantir la participació de les persones menors d'edat, promovent-ne la implicació activa en els temes que els afecten, escoltant el seu punt de vista i prenent en consideració la seva visió en la presa de decisions.

Article 5

Principis generals

L'exercici de les competències del Consell de Mallorca en matèria d'acollida residencial de persones menors d'edat, s'ha d'ajustar als principis rectors següents:

a) L'organització i el funcionament dels serveis d'acolliment residencial de protecció de persones menors d'edat han de garantir el respecte als drets fonamentals que recullen la Constitució Espanyola, la Convenció sobre els Drets de l'Infant de Nacions Unides, la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, la Llei orgànica 8/2015, del 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència, la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència, Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears o la normativa vigent, i la resta de legislació que hi sigui d'aplicació.

b) Els serveis d'acolliment residencial i el seu personal han de conèixer i promoure els drets i deures de les persones menors d'edat, que regula la Llei 9/2019, de 19 de febrer, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència a les Illes Balears o normativa vigent i la resta de legislació aplicable, que han de quedar registrats en el Reglament de règim intern del servei.

c) El personal ha de tenir la titulació acadèmica corresponent a la seva professió, la competència i la preparació adequades, les quals s'acreditaran mitjançant experiència relacionada directament amb les funcions a desenvolupar i formacions específiques en la matèria

d) Els serveis d'acolliment residencial han de fer una avaluació permanent dels procediments i dels resultats que s'obtenen en el projecte general del servei com un dels instruments generals per organitzar l'acció educativa.

e) La intervenció ha de preveure la participació més gran possible de menors d'edat i dels seus pares i mares o tutors i tutores. S'ha de procurar la intromissió mínima en la vida familiar de la persona menor d'edat, garantint-ne la protecció i la seguretat. La intervenció de l'acolliment residencial ha de respectar la continuïtat i ha de permetre al/la menor el coneixement de la seva història personal i familiar. S'ha de promoure, al màxim, que la relació familiar sigui complementària amb la del servei, excepte quan sigui contrària a l'interès de les persones menors d'edat.

f) En el marc de l'acolliment residencial no pot prevaler cap discriminació per raó de naixement, sexe, orientació sexual, identitat de gènere, expressió de gènere, raça, origen nacional, ètnic o social, religió, convicció, ideologia, opinió, cultura, llengua, idioma, condició física, psíquica o sensorial, malaltia, posició econòmica o qualsevol altra circumstància personal, familiar o social.

g) Tota intervenció ha d'anar dirigida a satisfer les necessitats de les persones menors d'edat i a estimular-ne el desenvolupament integral per aconseguir nivells suficients d'autonomia personal, formativa, social i laboral.

h) Els serveis d'acolliment residencial han de prioritzar una funció educativa i reparadora dels danys derivats de les experiències traumàtiques que són resultat del maltractament, abus i/o negligència soferts per la persona menor d'edat.

i) L'atenció residencial s'ha d'adaptar a les necessitats individuals de la persona menor d'edat atesa. La intervenció ha de ser planificada, mitjançant l'aplicació d'un projecte educatiu individual (PEI) atès el nivell evolutiu i els àmbits familiar i social que l'envolten. Aquest projecte educatiu ha d'incloure el principi d'igualtat de gènere d'acord amb el que estableix l'article 5 de la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, pel que fa a la transversalitat de gènere.

j) L'atenció residencial ha de tenir en compte la realitat familiar de les persones menors d'edat. S'han d'afavorir les relacions i la convivència entre germans sempre que no siguin contràries al seu interès. S'ha de respectar sempre el dret d'audiència, en termes clars per l'enteniment de les decisions que les afecten. S'ha de garantir, que la persona menor d'edat quan tingui suficient maduresa, pugui exercir aquest dret per si mateixa o per qualsevol altra persona que la representi. La maduresa es valorarà per personal especialitzat, atenent tant el desenvolupament evolutiu del menor o la menor com la seva capacitat de comprensió i avaluació de l'assumpte concret. Es considera, en tot cas, que té suficient maduresa quan tingui 12 anys.

Per a garantir que la persona menor d'edat pugui exercir aquest dret per si mateixa serà assistida, si escau, per intèrprets. El o la menor, podrà expressar la seva opinió verbalment o mitjançant altres formes de comunicació no verbal

No obstant això, quan allò no sigui possible o no convingui a l'interès del menor, es podrà conèixer l'opinió del menor o la menor a través dels seus representants legals, sempre que no tinguin interessos contraposats als seus, o mitjançant altres persones que, per la seva professió o relació d'especial confiança amb el o ella, puguin transmetre-la objectivament

k) Els serveis d'acolliment residencial han de treballar per a la integració de les persones menors d'edat en la seva vida social i familiar, d'acord amb el pla individualitzat de protecció o el projecte educatiu individual (PEI) que ha confeccionat l'equip tècnic.

l) Amb la finalitat d'evitar el risc de maltractament institucional, s'ha de proporcionar seguretat jurídica i emocional.

Els serveis d'acolliment residencial han de comunicar per escrit a l'entitat pública les situacions que comportin una vulneració dels drets de les persones menors d'edat.

m) El principi d'individualització i especialització en l'organització del servei d'acolliment residencial bàsic és la clau i l'eix fonamental de l'atenció residencial; per això, els centres residencials es poden diferenciar per edats, per necessitats específiques i per gènere. Els grups de convivència han de ser reduïts i cada menor d'edat ha de tenir una persona de referència, segons el seu projecte



educatiu individual.

Article 6

Prestacions generals

Les prestacions generals que el servei d'acolliment residencial ha d'oferir, en funció de la seva tipologia, per atendre les necessitats que estableixin el pla individualitzat de protecció del Servei de Menors i Família i el projecte educatiu individual (PEI) són:

- a) Atenció residencial: la direcció del servei d'acolliment residencial on ha d'habitar la persona menor d'edat amb mesura de protecció n'ha d'assumir la guarda temporalment mentre la persona menor d'edat continuï en el centre.
- b) Convivència: el servei d'acolliment residencial durant l'estada de la persona menor d'edat al servei, i dins un marc normalitzador, n'ha de potenciar les capacitats, fomentar-ne l'autonomia personal i la integració social, en funció de l'edat i el grau de maduresa, mitjançant programes adients que possibilitin que desenvolupi les seves capacitats personals.
- c) Allotjament, manutenció i vestimenta: el servei d'acolliment residencial ha de proporcionar una llar digna, un espai propi, una alimentació adequada a l'edat i a les necessitats personals, roba neta i en bon estat de conservació, adequada a l'època de l'any i a l'activitat que ha de desenvolupar la persona menor d'edat.
- d) Atenció sanitària: dret a la promoció de la salut. El servei d'acolliment residencial ha de procurar una exploració i seguiment sanitari de la persona menor d'edat i n'ha de fer el seguiment de l'estat i les necessitats.
- e) Atenció psicològica: el servei d'acolliment residencial ha de valorar les necessitats psicològiques, emocionals i cognitives de la persona menor d'edat. Ha de dur a terme intervencions específiques amb la finalitat d'afavorir la integració i desenvolupament juntament amb la resta de recursos i serveis implicats en la seva protecció, així com millorar i beneficiar la convivència residencial. A més, ha de fer el seguiment de les relacions entre les persones menors d'edat i la família. Aquest apartat es troba especialment regulat a l'article 73 d'aquest Reglament.
- f) Atenció social: el servei d'acolliment residencial ha de treballar el conjunt d'accions professionals que tenen l'objectiu d'atendre les necessitats socials i ha d'oferir els recursos i els serveis de la xarxa comunitària, i els acompanyaments amb les gestions de documentació.
- g) Atenció educativa: el servei d'acolliment residencial ha de garantir l'educació obligatòria, la formació acadèmica, la formació professional i procurar que les persones menors d'edat tinguin un bon rendiment acadèmic mitjançant l'ús dels suports educatius necessaris. Aquesta prestació ha d'incloure el seguiment escolar i l'orientació acadèmica.
- h) Atenció a la diversitat funcional: el servei d'acolliment residencial ha d'aplicar les mesures i els recursos necessaris per atendre els infants i adolescents amb discapacitat, amb la finalitat de garantir-ne el benestar i la qualitat de vida.
- i) Activitats d'oci i recreatives: el servei d'acolliment residencial ha de proporcionar a les persones menors d'edat un conjunt d'activitats esportives, culturals i d'entreteniment i, així, poder donar cobertura al temps lliure per fomentar-ne l'autoestima i l'autonomia.
- j) Promoció de la salut: el servei d'acolliment residencial ha de generar hàbits saludables entre les persones menors d'edat, a més d'implementar programes específics amb relació a la prevenció de toxicomanies, les relacions afectives i sexuals i les addiccions a les xarxes socials i als jocs d'atzar, entre d'altres.
- k) Activitats ocupacionals: el servei d'acolliment residencial ha de promoure el foment de l'autonomia personal, el desenvolupament d'hàbits laborals, el suport i el seguiment a la inserció laboral.

Capítol III

Classificació i tipus de serveis d'acolliment residencial per la protecció de persones menors d'edat

Article 7

Classificació dels serveis d'acolliment residencial

Els serveis d'acolliment residencial tenen per objecte donar una atenció integral de qualitat a les persones menors d'edat tutelades o en guarda, de manera que quedin cobertes les seves necessitats. Aquests serveis han d'estar operatius les 24 hores dels 365 dies de l'any.

1. Per la titularitat, els serveis d'acolliment residencial es poden classificar en:

- a) serveis d'acolliment residencial de titularitat pública, de gestió directa per part de l'entitat pública.
- b) serveis d'acolliment residencial de titularitat privada amb contracte o acord d'acció concertada amb l'entitat pública.

2. Pel nombre de persones menors d'edat ateses, els serveis d'acolliment residencial es poden classificar en:

- a) Llar: servei que acull fins a un màxim de 8 persones menors d'edat.

- b) Petita residència: servei d'acolliment residencial que acull de 9 a 24 persones menors d'edat.
- c) Llar residencial: servei d'acolliment residencial que acull de 25 a 40 persones menors d'edat.

3. Pel tipus de programa d'atenció residencial, es poden classificar en:

- a) Serveis de primera acollida i diagnòstic a persones menors d'edat per a infants i adolescents en situació de desprotecció greu.
- b) Serveis d'acolliment residencial especial per a persones menors d'edat estrangeres no acompanyades
- c) Serveis d'acolliment residencial bàsic per a persones menors d'edat amb necessitats residencials a curt, mitjà i llarg termini.
- d) Serveis d'acolliment residencial especial per a adolescents embarassades amb mesura de protecció o amb càrregues familiars.
- e) Serveis d'acolliment residencial d'acció educativa especial que tenen com a finalitat l'atenció integral especialitzada de persones menors d'edat amb una mesura de protecció de guarda o tutela, entre els quals hi ha:

1^r. Els que atenen les persones menors d'edat que, per les seves disfuncions emocionals o conductuals o problemes d'addicció, no es poden adaptar a altres serveis residencials ordinaris i necessiten una alta intensitat educativa reforçada per recursos humans.

2ⁿ. Els que atenen persones menors d'edat que presenten una diversitat funcional psíquica, física o sensorial. La seva regulació es remet a la normativa sectorial corresponent que la desenvolupa.

- f) Serveis d'acolliment residencial específics per a persones menors d'edat amb problemes de conducta que estiguin en situació de guarda o tutela de l'entitat pública, diagnosticades amb problemes de conducta, que presentin conductes disruptives o dissocials recurrents, transgressores de les normes socials i dels drets de tercers, quan a més estigui justificat per les seves necessitats de protecció i determinat per una valoració psicosocial especialitzada. En aquests serveis es pot preveure la utilització de mesures de seguretat i de restricció de llibertat o drets fonamentals.

Les mesures de seguretat podran consistir en la contenció mecànica o en la contenció física de la persona menor d'edat, en el seu aïllament o en registres personals i materials. Aquestes mesures tindran una finalitat educativa i hauran de respondre als principis d'excepcionalitat, necessitat, proporcionalitat, provisionalitat i prohibició de l'excés, aplicant-se amb la mínima intensitat possible i pel temps estrictament necessari, i es duren a terme amb el respecte degut a la dignitat, privacitat i als drets del menor.

Les mesures de seguretat hauran d'aplicar-se per personal especialitzat i amb formació en matèria de protecció de menors d'edat. Aquest personal només podrà usar mesures de seguretat amb les persones menors d'edat com a últim recurs, en defensa pròpia o en casos d'intents de fugida, resistència física a una ordre o risc directe d'autolesió, de lesions a uns altres o danys greus a la propietat.

Les mesures de seguretat aplicades hauran de registrar-se en el Llibre Registre d'Incidències, que serà supervisat per part de la direcció del centre.

Correspon al director del centre o persona en la qual aquest hagi delegat, l'adopció de decisions sobre les mesures de seguretat, que hauran de ser motivades i hauran de notificar-se amb caràcter immediat a l'Entitat Pública i al Ministeri Fiscal, i podran ser recorregudes per la persona menor d'edat, el Ministeri Fiscal i l'Entitat Pública, davant l'òrgan judicial que estigui coneixent de l'ingrés, el qual resoldrà després de recaptar informe del centre i prèvia audiència de la persona menor d'edat i del Ministeri Fiscal.

Els serveis d'acolliment residencial han de complir la normativa vigent en matèria d'autoritzacions de serveis d'atenció residencial de serveis socials.

Capítol IV

Autoritzacions i acreditacions

Article 8

Disposicions generals

1. Els serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat públics o privats, prevists en aquest reglament, han d'estar autoritzats i/o acreditats, segons el cas, així com inscrits en el Registre Unificat de serveis Socials, i s'han de subjectar al que disposa el règim d'autoritzacions administratives.

2. Per poder formar part de la xarxa pública de serveis socials, tots els serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat, han d'estar acreditats.

3. Els procediments administratius d'autorització i acreditació dels serveis objecte d'aquest Reglament són els mateixos que s'estipulen de manera general per als serveis de serveis socials.

4. Correspon al Consell de Mallorca autoritzar i/o acreditar els serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat d'àmbit insular



de Mallorca.

5. Els serveis autoritzats i/o acreditats han de complir amb les obligacions que estableix el Decret 10/2013, de 28 de febrer, pel qual es fixen els principis generals del Registre Unificat de serveis Socials de les Illes Balears i dels procediments per autoritzar i acreditar els serveis socials i la normativa insular corresponent.

Article 9

Continguts mínims dels requisits per autoritzar i acreditar els serveis d'acolliment residencial

1. Continguts per a l'autorització:

a) Unes condicions materials, de seguretat, d'edificació, d'emplaçament, d'equipament i arquitectòniques adequades dels equipaments on es prestin els serveis i els mitjans tecnològics necessaris. I que es compleixi la normativa vigent en matèria d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques.

b) Pel que fa a les condicions funcionals dels serveis d'acolliment residencial, s'han de presentar i s'han de garantir:

1r. Les prestacions específiques, conforme a la tipologia de cada servei d'acolliment residencial.

2n. La documentació tècnica i administrativa referida a les persones menors d'edat i als serveis, d'acord amb la documentació que estableix l'article 169, de la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.

3r. L'ús de protocols d'actuació en les diferents àrees i en les diferents temàtiques que es requereixen.

4t. Recursos humans: titulacions i ràtios de personal.

5è. El compliment de la normativa bàsica en matèria de prevenció de riscos laborals.

6è. La inexistència d'antecedents penals per delictes sexuals, la qual s'acreditarà mitjançant l'aportació d'un certificat negatiu del Registre central de delinqüents sexuals, i, si pertoca, la declaració responsable de no tenir antecedents penals

7è. El compliment del conveni col·lectiu del sector per part de les entitats prestadores del servei.

1. Continguts per a l'acreditació, a més dels de l'apartat anterior, dels quals s'ha de disposar i s'han de presentar:

a) Pla de gestió de qualitat del programa o servei. Si no es compta amb aquest pla, es pot lliurar un certificat d'implantació d'un sistema de gestió de qualitat que ha d'emetre una entitat externa acreditada.

El contingut mínim del pla de qualitat és el següent:

1^r. Descripció del servei (nom, organització i horaris, organigrama i funcions i catàleg de serveis o prestacions).

2ⁿ. Política de qualitat del servei i compromís d'execució.

3^r. Identificació dels processos que es duen a terme, i dels procediments o protocols documentats que els defineixen. Com a mínim, tots els serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat han de disposar del protocol d'acollida i adaptació, el protocol d'absències no autoritzades, protocol de queixes suggeriments i reclamacions, el protocol d'incorporació del nou personal i el protocol d'abusos sexuals en el centre residencial.

Descripció dels mecanismes d'avaluació, de seguiment i de millora de la qualitat del servei, que han d'incloure, entre d'altres: fixar els objectius de qualitat i avaluar-ne el compliment mitjançant indicadors; realització i avaluació d'enquestes de satisfacció que han emplenat les persones menors d'edat; avaluació de queixes, suggeriments i reclamacions; avaluació d'incidències generades al servei i propostes d'accions per millorar. Avaluació de la satisfacció de les persones treballadores en la formació rebuda. De l'avaluació han de sorgir propostes d'accions per millorar la qualitat dels serveis prestats. La realització i avaluació d'enquestes de satisfacció dels progenitors dels menors en el cas que hi hagi un programa de reunificació.

a) La qualitat amb relació als recursos humans ha de garantir:

1^r. L'estabilitat en l'ocupació. El primer any s'exigirà un 60 % de contractació indefinida i el segon s'exigirà un 80 % de contractació indefinida de la plantilla.

2ⁿ. La participació de tot el personal en els plans de formació contínua.

3^r. Tots els professionals han d'estar formats en primers auxilis i en prevenció de riscos laborals relacionats amb el lloc de feina.

4^t. No tenir cap resolució sancionadora vigent en matèria de serveis socials, prevenció de riscos laborals, relacions laborals, ocupació, seguretat social o amb altres administracions.

b) L'aportació de la informació econòmica i financera i de gestió següent:



- 1^r. Memòria econòmica del servei.
- 2ⁿ. Auditoria oficial de comptes anual.
- 3^r. Pla de viabilitat i de solvència econòmica i financera a tres anys.

Capítol V

Procediment d'assignació, de cessament i modificació de l'acolliment residencial

Article 10

Assignació de la mesura d'acolliment residencial

1. L'acolliment residencial per a persones menors d'edat amb mesures de protecció s'ha d'acordar mitjançant una resolució administrativa motivada de l'entitat pública amb dictamen de l'òrgan competent, que és la Comissió Tècnica Assessora del Servei d'Infància i Família, que està regulada per la Resolució de 4 de març de 2011 (BOIB, núm. 42, del 22 de març de 2011), o la Comissió de Desemparament i Tutela prevista a l'article 130 de la Llei 9/2019, de 19 de febrer, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears. També es pot disposar l'acolliment residencial de les persones menors d'edat per decisió judicial, d'acord amb l'article 164.2 de la referida norma, així com en virtut d'una diligència policial, judicial o del Ministeri Fiscal, prèvia en els casos d'un acolliment residencial d'urgència. La resolució s'ha de notificar als pares i mares o persones que tinguin atribuïda la tutela de les persones menors d'edat, i comunicar al Ministeri Fiscal i al corresponent centre en què l'infant o l'adolescent hagi d'ingressar. En tot cas s'ha de respectar el que preveu l'article 153 de la Llei 9/2019 de 19 de febrer, de l'atenció i els drets d'infància i l'adolescència de les Illes Balears.

2. L'acolliment residencial es constitueix com a forma d'exercici de la guarda per a les persones menors d'edat amb la mesura de tutela administrativa o guarda que ha acordat l'entitat pública a l'empara del que disposa la legislació civil vigent.

3. La guarda derivada de l'acolliment residencial l'ha d'exercir la persona responsable de la Direcció del servei d'acolliment residencial, sota la supervisió directa de l'entitat pública i sense perjudici de les funcions de vigilància superior que l'ordenament jurídic atribueix al ministeri fiscal.

4. L'entitat pública pot acordar, en relació amb l'infant o l'adolescent en acolliment residencial, quan sigui convenient per a l'interès del menor, estades, sortides de cap de setmana o vacances amb famílies o amb institucions dedicades a aquestes funcions. Aquestes mesures s'han d'acordar una vegada s'hagi oït i escoltat la persona menor d'edat.

5. L'acolliment residencial és compatible amb estades, sortides de cap de setmana o vacances amb famílies o amb institucions dedicades a aquestes funcions sense que això suposi el cessament de l'acolliment residencial.

La delegació de la guarda per a estades, sortides de cap de setmana o vacances ha de contenir les condicions i la informació necessària per a assegurar el benestar de l'infant o l'adolescent, especialment totes les mesures restrictives que hagi establert l'entitat pública o el jutge o jutgessa. Aquesta mesura s'ha de comunicar als pares i mares o a les persones que tinguin atribuïda la tutela de les persones menors d'edat, sempre que no hagin estat privats de l'exercici de la pàtria potestat o remoguts de l'exercici de la tutela, així com a les persones acollidores. En tot cas, s'ha de respectar el que preveu l'article 153 de la Llei 9/2019 de 19 de febrer, de l'atenció i els drets d'infància i l'adolescència de les Illes Balears.

6. Les persones menors d'edat poden ser ateses en els serveis d'acolliment residencial de forma extraordinària, d'urgència i diagnosticada, i de forma ordinària per resolució administrativa de l'entitat pública. Si cal l'atenció immediata, es pot fer l'ingrés en virtut d'actuació policial, de resolució judicial o del ministeri fiscal. En aquests supòsits, s'ha de notificar l'ingrés a l'entitat pública i s'han d'adoptar, si escau, les mesures de protecció adequades.

Article 11

Cessament i modificació de l'acolliment residencial

El cessament i/o la modificació de l'acolliment residencial s'ha de formalitzar per resolució administrativa de l'entitat pública, a proposta de l'equip tècnic del cas, i amb el dictamen favorable de la Comissió Tècnica Assessora o amb el dictamen corresponent de l'òrgan assessor o amb el dictamen corresponent de l'òrgan assessor (Comissió de Desemparament i Tutela) que es determini reglamentàriament, d'acord amb l'article 130 de la Llei 9/2019, de 19 de febrer, integral de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.

Article 12

Participació de les persones interessades

1. Prèviament a l'adopció, al cessament i/o a la modificació de l'acolliment residencial, cal garantir al o a la menor el dret de ser escoltat tenint-ne en compte l'edat i el grau de maduresa.

2. Així mateix, l'audiència dels representants legals de la persona menor d'edat s'ha de fer en la forma i amb les condicions que estableix l'article 172 del Codi civil, modificat per la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència, i en els articles 98 i 99 de la Llei 9/2019, esmentada, relatius a les persones interessades en els procediments de desemparament.

Capítol VI

Protecció de dades personals dels arxius dels serveis d'acolliment residencial

Article 13

Expedient personal de la persona menor d'edat

El servei d'acolliment residencial ha d'obrir un expedient personal i individual a cada persona menor d'edat del qual tingui encomanada la guarda. Aquest expedient ha de recollir els informes i la documentació relativa a la persona menor d'edat que s'ha generat durant l'execució de la mesura de protecció.

Article 14

Garanties en matèria de protecció de dades

La recollida, l'accés, la cessió, el tractament automatitzat i documental de les dades personals dels infants i adolescents s'han de dur a terme d'acord amb el Reglament (UE) núm. 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i de garantia dels drets digitals.

Article 15

Utilització de l'expedient personal dels infants i adolescents i accés

1. Tota la informació que fa referència a la persona menor d'edat ha de figurar en un expedient únic i individual, juntament amb altres documents complementaris.
2. Aquest expedient es considera confidencial i el tractament de les dades que conté s'ha d'ajustar al Reglament (UE) núm. 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 i la Llei orgànica 3/2018.
3. Només hi poden tenir accés l'entitat pública en matèria de protecció, el personal assignat al cas o que estigui expressament autoritzat, la persona menor d'edat i la persona representant legal, si escau, d'acord amb la normativa aplicable. Sempre que es requereixin les dades de la persona menor d'edat, s'ha de comunicar al ministeri fiscal, als jutges o tribunals, al defensor del poble, a la Sindicatura de Greuges o, si pertoca, a l'Oficina Balear de la Infància i l'Adolescència, en la forma i amb les condicions previstes en Reglament (UE) núm. 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 i la Llei orgànica 3/2018.
4. En cas de modificació o cessament de la mesura de protecció de la persona menor d'edat al servei d'acolliment residencial, la documentació personal (carnets, avaluacions escolars, informes mèdics...) s'ha d'entregar al pare o a la mare, als tutors o tutores legals o guardadors o guardadores. Si cessa la mesura de protecció per majoria d'edat, s'ha d'entregar a la persona interessada. El servei d'acolliment residencial ha d'aportar, a l'entitat pública en matèria de protecció, la documentació original i còpia de què disposa de la persona menor d'edat per incorporar-les a l'expedient de protecció.

TÍTOL I

REQUISITS MATERIAL I FUNCIONALS DELS SERVEIS D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL DE PROTECCIÓ DE PERSONES MENORS D'EDAT.

Capítol I

De les condicions materials dels serveis d'acolliment residencial de protecció de persones menors d'edat

Secció 1a. Requisits materials comuns

Article 16

Instal·lacions

El servei d'acolliment residencial per a persones menors d'edat ha de disposar com a mínim de les instal·lacions detallades a continuació, que



s'han de justificar mitjançant un informe que ha de signar el tècnic o la tècnica competent i que ha de contenir la verificació que es compleix la normativa aplicable corresponent.

El servei d'acolliment residencial ha de complir la normativa sectorial d'habitabilitat, accessibilitat i activitats.

No obstant això, per prestar el servei d'acolliment residencial tipus llar i/o de primera acollida i diagnòstic no és exigible el títol d'habilitació que preveu la normativa d'activitats sempre que es disposi de cèdula d'habitabilitat.

Amb relació a les instal·lacions/matèries següents, el servei d'acolliment ha de complir una sèrie de requisits:

1. Electricitat

Ha de complir el Reglament electrotècnic per a baixa tensió vigent i les instruccions tècniques complementàries que hi siguin aplicables.

2. Calefacció

Ha de disposar d'un sistema de calefacció que compleixi les condicions mínimes de temperatura i confort establertes en la normativa i en els reglaments en vigor sobre instal·lacions tèrmiques als edificis. Aquest sistema ha d'estar preparat per evitar les cremades per contacte.

3. Subministrament d'aigua

Ha de comptar amb subministrament d'aigua potable, servei d'abastiment d'aigua calenta sanitària als lavabos, dutxes, banys, cuines i oficines, mitjançant un sistema general i centralitzat. Si aquest subministrament no és de la xarxa pública, els serveis sanitaris corresponents n'han d'autoritzar la utilització.

4. Telefonia

Ha de disposar de subministrament telefònic i telemàtic amb l'exterior que pot ser utilitzat per les persones menors d'edat en les condicions d'ús establertes pel servei.

5. Condicions de seguretat i de protecció contra incendis

Ha de disposar de mesures de seguretat per als infants i adolescents residents i per al personal treballador, en particular les mesures de protecció contra incendis, d'acord amb el que disposa la normativa vigent.

6. Piscina

Si disposa de piscina, s'ha de complir la normativa vigent pel que fa als criteris tècnics, sanitaris i de seguretat de les piscines.

7. Vehicle

Ha de garantir els trasllats o desplaçaments de les persones menors d'edat, mitjançant un vehicle privat o públic, per acompanyar cada persona menor d'edat que ho requereixi.

Article 17

Habitabilitat

El servei d'acolliment residencial regulat en aquest capítol ha de complir la normativa sobre habitabilitat, protecció contra incendis i barreres arquitectòniques d'acord amb la legislació aplicable vigent.

Article 18

Equipament i mobiliari

Els espais, el mobiliari i els equipaments del servei d'acolliment residencial han de ser adequats a la seva tipologia i han d'estar en bones condicions d'ús, de neteja i manteniment, adaptats als i les menors d'edat residents, per cercar la calidesa, la personalització, el confort i la familiaritat.

El disseny dels espais i del mobiliari ha de seguir els criteris de funcionalitat, de benestar, de qualitat i d'ergonomia per afavorir la convivència i l'acció educativa per desenvolupar. Les joguetes han de ser de materials resistent, rentables i homologats.



Secció 2a.**Requisits materials dels serveis d'acolliment residencial fins a vuit places****Article 19****Àmbit d'aplicació**

Els requisits establerts en aquesta secció s'han d'exigir als serveis d'acolliment residencial tipus llar amb capacitat màxima de vuit places per a persones menors d'edat en situació de guarda o tutela amb necessitats d'atenció residencial a curt, mitjà i llarg termini.

Article 20**Ubicació**

El servei d'acolliment residencial tipus llar ha d'estar ubicat en una zona integrada, suficientment comunicada i de fàcil accés. El disseny ha de ser el mateix que el d'una llar normalitzada, fora de tota concepció institucional.

Article 21**Condicions dels espais i equipaments**

Els espais, el mobiliari i l'equipament del servei d'acolliment residencial han de ser adequats a la tipologia del servei i han de comptar amb els requisits següents:

1. Sala d'estar/menjadador

- El servei d'acolliment residencial ha de comptar amb una sala d'estar que possibiliti la convivència. Ha d'estar equipada amb el mobiliari d'un habitatge normalitzador i, com a mínim, ha de tenir: taula gran, cadires, sofàs, butaques, televisor i aparador o prestatges. El mobiliari ha de ser suficient i adequat a les edats de les persones menors d'edat. Ha de seguir criteris de funcionalitat, benestar, seguretat i accessibilitat.
- La superfície destinada al menjador ha de ser, com a mínim, de 20 m².
- La sala d'estar pot ser diferent de la sala menjador.

2. Dormitoris

- La superfície de les habitacions ha de ser, com a mínim, de 8 m² per als dormitoris individuals i de 12 m² per als dormitoris dobles. En el cas dels dormitoris dobles, hi ha d'haver una llitera o, entre llit i llit, com a mínim hi ha d'haver un metre de distància.
- Cada dormitori ha de comptar amb contrafinestres, persianes o cortines. És recomanable que la tela de les cortines sigui ignífuga i que impedeixi el pas de la llum exterior.
- Cada persona menor d'edat ha de disposar d'un mobiliari mínim: un llit no inferior a 90 cm per 190 cm, tauleta de nit, armari, taula i cadira d'estudi o bé ha de disposar d'un espai específic per a l'estudi.
- El matalàs ha de ser ignífug o disposar d'una funda ignífuga.
- Els dormitoris no seran mixts a partir dels 7 anys. Excepcionalment, l'entitat pública pot autoritzar per a casos concrets que un dormitori sigui mixt, per un interès superior de les i dels menors d'edat residents.

3. Banys

- El servei d'acolliment residencial ha de disposar d'un mínim de dos banys diferenciats, un per a cada sexe, en el cas de llars mixtes. La dotació mínima consisteix en inodor, lavabo, dutxa o banyera.
- Les estances i els serveis higiènics han d'estar comunicats per l'interior del servei d'acolliment residencial i, en cap cas, els banys no poden estar ubicats dins les cuines o donar directament a sales comunes o al menjador.
- Les portes han de tenir un dispositiu senzill de tancament que es pugui obrir fàcilment des de l'exterior.
- El servei d'acolliment residencial ha de tenir ventilació directa o mitjançant un conducte en què s'activi mecànicament la ventilació.

4. Cuina

El servei d'acolliment residencial ha de tenir una cuina adaptada a les necessitats del nombre de persones menors d'edat residents, equipada amb electrodomèstics dotats de mesures de seguretat que redueixin al màxim els riscos, i una zona d'emmagatzemament d'aliments.

5. Bugaderia

El servei d'acolliment residencial ha de disposar d'un espai específic per rentar la roba, per deixar la roba bruta, per tenir una rentadora i espai perquè es pugui eixugar la roba.



6. Zones especialitzades

El servei d'acolliment residencial ha de tenir un despatx on hi ha d'haver la documentació de les persones menors d'edat.

També ha de disposar d'una sala habilitada per a visites familiars o autoritzades i d'una farmaciola completa de primers auxilis tancada amb control de clau.

Secció 3a.

Requisits materials dels serveis d'acolliment residencial a partir de nou places

Article 22

Àmbit d'aplicació

Els requisits establerts en aquesta secció s'han d'exigir als serveis d'acolliment residencial a partir de 9 places per a persones menors d'edat en situació de guarda o tutela amb necessitats residencials a curt, mitjà i llarg termini.

Article 23

Ubicació

1. Els serveis d'acolliment residencial regulats en aquesta secció han d'estar integrats en àrees salubres i considerades no perilloses per a la integritat física de les persones menors d'edat. Preferentment en sòl urbà, tret que raons del projecte general del servei d'acolliment residencial aconsellin i justifiquin un altre emplaçament més adequat en funció del tipus d'activitat i d'atenció que es requereixi. Així mateix, han de disposar de les infraestructures mínimes com: accés rodat, abastiment d'aigua potable, sistema de sanejament d'aigües residuals (fossa sèptica en cas de serveis d'acolliment residencial ubicats en sòl rústic), subministrament d'energia elèctrica i telèfon.

2. El servei d'acolliment residencial s'ha d'ubicar, preferentment, en una planta baixa. Les plantes davall de la rasant no poden ser estances destinades a les persones menors d'edat. Les plantes del semisoterrani, que apareixen a conseqüència de l'anivellació de terrenys inclinats, poden ser estances no destinades a dependències bàsiques, se n'ha de justificar l'excepcionalitat de l'ús amb un informe.

3. Les vies d'accés al servei d'acolliment residencial han de ser accessibles als vehicles de serveis públics: policia, ambulància i altres serveis d'urgència.

Article 24

Instal·lacions

Els serveis d'acolliment residencial regulats en aquesta secció han de disposar de la llicència d'activitat corresponent i justificar que compleixen els aspectes següents:

1. Condicions de protecció contra incendis

Ha de disposar de polsadors manuals d'alarma d'incendi a corredors, zones de circulació i a l'interior de les estances de risc mitjà i alt, i de detectors de fum a l'interior de les habitacions, així com detectors adequats a la classe de foc previsible a l'interior de les estances de risc especial, quan la normativa aplicable així ho exigeixi.

2. Ascensors

Si té més de tres plantes d'alçada, inclosa la planta baixa, tant l'integrat en un edifici comú amb altres habitatges com el que sigui privatiu residencial, ha de disposar d'ascensor, que ha de complir els mínims establerts en la normativa aplicable vigent sobre accessibilitat i eliminació de barreres arquitectòniques.

Article 25

Condicions generals dels espais

Els corredors han de tenir una amplada lliure segons la normativa de codi tècnic.

Els accessos:

- a) L'amplada lliure mínima de les escales privatives ha de ser d'un metre.
- b) Els escalons han de tenir banda antilliscant.

3. Les rampes interiors han de ser fàcilment visibles i han de tenir sòl antilliscant.



4. Els paviments han de ser antilliscants, almanco a les zones humides, i fàcils de netejar.

5. La ventilació i la il·luminació de les estances destinades a les persones menors d'edat ateses han de ser sempre naturals i directes a l'exterior o al celobert, de conformitat amb les dimensions legalment establertes.

Article 26

Condicions específiques dels espais

El servei d'acolliment residencial ha de disposar de totes les mesures i instal·lacions que permetin l'accés i el gaudi a persones amb mobilitat reduïda: d'administració, de serveis generals, d'atenció residencial, d'atenció especialitzada i de recreació.

1. Zona d'administració

Comprèn els espais destinats a l'exercici d'activitats de direcció, d'administració i de gestió del servei d'acolliment residencial. Poden estar ubicats a les dependències de gestió central de l'entitat.

2. Zona de serveis generals

a) Comprèn els espais destinats a la prestació dels serveis comuns propis de cada tipus de servei d'acolliment residencial, com ara cuina, bugaderia, vestidors, manteniment, magatzem i sala de màquines.

b) Les cuines han de tenir magatzem per a aliments i equipament frigorífic i de congelació proporcional al nombre de persones menors d'edat i han de complir obligatòriament la reglamentació tècnica i sanitària vigent per a aquest tipus d'establiments. Aquests serveis generals poden estar externalitzats i, en aquest cas, no és necessari que disposin dels espais que es detallen, si bé han de tenir un office amb un petit magatzem i frigorífic.

c) Ha de tenir una bugaderia per rentar la roba, amb espai per a una rentadora i un espai on es pugui eixugar la roba.

d) Ha de tenir un vestidor per guardar la roba de la llar i la roba d'altres temporades.

e) Ha de disposar d'un espai per emmagatzemar les eines i els estris per dur a terme tasques de reparació i manteniment.

f) Ha de disposar d'un espai per emmagatzemar el material.

g) Si el servei d'acolliment residencial disposa de caldera, dipòsit d'aigua calenta i bombes d'aigua han d'estar ubicades en una sala de màquines.

h) Ha de condicionar una zona específica per als fems, s'han de respectar els criteris de recollida selectiva i s'ha de complir la normativa aplicable de productes nocius.

3. Zona d'atenció residencial

Comprèn els espais destinats a allotjament, higiene personal, manutenció i espais de convivència. Els espais s'han de distribuir, preferentment, en mòduls diferenciats per grups educatius, que s'han d'organitzar amb criteris educatius i s'han d'explicitar en el projecte educatiu del servei d'acolliment residencial.

a) Dormitoris

La superfície de les habitacions ha de ser, com a mínim, de 8 m² per als dormitoris individuals i de 12 m² per als dormitoris dobles. En el cas dels dormitoris dobles, entre llit i llit hi ha d'haver com a mínim un metre de distància.

Les habitacions no poden servir d'accés obligat a altres dependències, excepte als lavabos d'ús personal de les persones usuàries del dormitori.

Hi ha d'haver, com a mínim, un dormitori individual per a casos de necessitat d'aïllament per malaltia o protecció de les persones menors d'edat.

S'ha de disposar d'un espai pròxim a la zona de dormitoris per al personal educatiu i d'atenció directa en torn de nit. Si la zona de dormitoris està ubicada a diferents plantes o distribuïda en diferents zones, se n'ha de garantir la vigilància nocturna. Cada persona usuària ha de disposar d'un mobiliari mínim d'un llit no inferior a 90 cm per 190 cm, una tauleta de nit, un armari, una taula i una cadira d'estudi en cas de no disposar d'un espai específic.

El matalàs ha de ser ignífug.

Els dormitoris no han de ser mixts a partir dels 7 anys. Excepcionalment, l'entitat pública pot autoritzar per a casos concrets que un dormitori sigui mixt, per un interès superior de la persona menor d'edat resident.

b) Banys



La dotació mínima ha de ser de dos banys per a ús específic de cada grup educatiu. Els banys d'ús col·lectiu han d'estar compartimentats i diferenciats per sexes. Almenys un bany ha d'estar adaptat a les normes vigents en matèria d'accessibilitat.

Hi ha d'haver un bany o un lavabo per al personal del servei d'acolliment residencial.

Les estances i els serveis higiènics han d'estar comunicats per l'interior del servei d'acolliment residencial i a través d'un recorregut horitzontal i, en cap cas, els banys no poden estar ubicats dins les cuines o donar directament a sales comunes o al menjador.

Les portes han de tenir un dispositiu senzill de tancament que es pugui obrir fàcilment des de l'exterior.

Han de tenir ventilació directa o mitjançant un conducte on s'activi mecànicament la ventilació.

Han de tenir il·luminació suficient que pot ser natural o artificial.

c) Menjador

Ha de procurar que cada unitat de convivència o grup educatiu disposi de menjador i, si pertoca, de cuina o office. Si no és el cas, el menjador ha de ser comú i diferenciat de la resta de dependències.

d) Sales d'estar

Ha de disposar d'una sala d'estar destinada a la realització d'activitats pedagògiques i lúdiques, lectura, música, televisió, jocs, etc. adaptada a les característiques de les persones menors d'edat ateses. Si hi ha espais diferenciats per mòduls o pisos, a cada un d'ells hi ha d'haver una zona destinada a aquestes funcions.

4. Zona d'atenció especialitzada

- a) En funció del servei que s'ha de desenvolupar al servei d'acolliment residencial, ha de proporcionar espais destinats a atenció social, psicològica, pedagògica o de tractament,
- b) Ha de comptar amb un despatx i una sala habilitada per a visites.
- c) Si disposa d'una sala d'atenció mèdica, ha de complir la normativa vigent en la matèria, com dimensions, capacitat, elements i material.
- d) Si ha de proporcionar una atenció educativa docent, ha de disposar d'aules suficients i equipades per prestar adequadament el servei.
- e) Ha de disposar d'una farmaciola completa de primers auxilis tancada amb control de clau.

5. Zona d'atenció d'esplai i esport

- a) Ha de proporcionar espais interiors i exteriors destinats a activitats d'oci, esport i esplai.
- b) Ha de disposar d'un espai exterior i assolat per a zona d'esplai i joc adient a la tipologia del servei d'acolliment residencial i del nombre de persones menors d'edat que atén.

Capítol II

Requisits comuns de personal dels serveis d'acolliment residencial

Article 27

Organització del personal dels serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat

El servei d'acolliment residencial ha de disposar d'un equip de direcció i coordinació, d'un equip interdisciplinari d'atenció directa i, si escau, de personal d'administració i de serveis generals. El servei d'acolliment residencial ha d'assegurar la qualificació necessària del personal i mantenir l'arxiu d'aquestes dades actualitzat. Per accedir i exercir les professions, els oficis i les activitats que impliquin el contacte habitual amb menors és requisit indispensable aportar un certificat negatiu de delictes de naturalesa sexual del Registre central de delinqüents sexuals. Aquest requisit s'ha de mantenir vigent mentre duri la prestació del servei o el desenvolupament de l'activitat.

1. Direcció

La persona que n'exerceixi el càrrec ha de tenir una titulació universitària en qualsevol d'aquestes àrees: pedagògica, psicològica, social, educativa, humanística o de ciències de la salut.

Ha de desenvolupar les funcions següents:



- a) Assumir la guarda legal dels infants i/o adolescents acollits.
- b) Representar el servei d'acolliment residencial.
- c) Dirigir l'administració del servei d'acolliment residencial i gestionar-ne el pressupost.
- e) Vetllar perquè es compleixin les normes previstes en el reglament d'organització i funcionament del servei d'acolliment residencial.
- f) Coordinar i supervisar l'execució del projecte general del servei d'acolliment residencial.
- g) Exercir la direcció i la coordinació del personal, i designar la persona responsable de cada infant o adolescent resident.
- h) Assumir qualsevol altra funció necessària per a la bona gestió del servei.

2. Coordinació

La persona titular ha de tenir una titulació universitària o l'habilitació equivalent en qualsevol d'aquestes àrees: pedagògica, psicològica, social, educativa, humanística o de ciències de la salut.

Ha de formar part de l'equip d'intervenció directa.

En cas d'absència de la persona que exerceix la direcció, el personal coordinador ha de desenvolupar les funcions pròpies o les funcions que li delegui.

En cas d'absència del personal coordinador, la direcció pot delegar les funcions de coordinació, excepcionalment, a un o una professional de l'equip d'intervenció directa.

1. Equip d'intervenció directa

Formen part de l'equip d'intervenció directa les persones graduades, diplomades o llicenciades en educació social, psicologia, treball social, pedagogia, magisteri, infermeria i medicina, així com el personal auxiliar educatiu, mediador o amb altres especialitats que es requereixin per atendre les necessitats específiques de les persones menors d'edat.

En la formació dels equips d'intervenció directa, s'ha de procurar la paritat entre professionals de diferent sexe, amb la finalitat de proporcionar a les persones menors d'edat models d'ambdós sexes. També s'ha de promoure l'estabilitat dels professionals que formin aquests equips per garantir una atenció adient.

Els i les professionals de l'equip d'intervenció directa han de treballar de forma conjunta en l'elaboració i l'avaluació dels instruments de l'acció educativa de les persones menors d'edat i han de coordinar-se per desenvolupar els casos amb el Servei d'Infància i Família i amb els altres serveis i/o recursos que hi intervinguin.

Requisits i funcions

a) Educador o educadora social

Ha de tenir la titulació universitària en educació social o bé l'habilitació del col·legi professional corresponent.

Ha de desenvolupar les funcions següents:

- 1^ª. Educar i tenir cura de les persones menors d'edat acollides, d'acord amb el projecte general del servei d'acolliment residencial.
- 2^ª. Exercir la tasca socioeducativa bàsica, que inclou l'atenció directa, la cura, el tractament, l'orientació i l'acompanyament de les persones menors d'edat.
- 3^ª. Elaborar, implementar i avaluar els instruments i registres per a l'acció socioeducativa de cada persona menor d'edat [projecte educatiu individual (PEI), informes de seguiment, etc.].
- 4^ª. Fer el seguiment sanitari, formatiu, escolar i del procés d'inserció sociolaboral de la persona menor d'edat.
- 5^ª. Complir i facilitar el compliment de les normes de convivència al servei d'acolliment residencial.

b) Auxiliar educatiu o educativa

Ha de tenir, com a mínim, una titulació de formació professional de grau superior relacionada amb disciplines de caràcter humanístic, social o educatiu, o bé acreditar una experiència professional mínima de dos anys en llocs de feina amb funcions anàlogues.

El personal auxiliar educatiu complementa les funcions del personal educador social.

c) Psicòleg o psicòloga

Ha de tenir la titulació universitària corresponent.



Ha de desenvolupar les funcions següents:

- 1^r. Facilitar a la resta del personal del servei les pautes d'intervenció i estratègies per abordar trastorns, problemes d'adaptació, dificultats emocionals i de comportament que puguin presentar les persones menors d'edat.
- 2ⁿ. Donar suport i pautes d'actuació a l'equip d'intervenció directa per treballar de forma acurada i especialitzada amb les persones menors d'edat.
- 3^r. Acompanyar, junt amb l'equip d'intervenció directa, la persona menor d'edat en el seu desenvolupament integral i assegurar la coordinació de l'acció educativa i altres tractaments que puguin rebre.
- 4^t. Explorar i avaluar els aspectes de personalitat, intel·ligència, estat emocional i psicològic.
- 5^è. Donar suport psicològic a la intervenció en crisi de tipus evolutiu i/o puntual de les persones menors d'edat. Pot fer intervencions especialitzades si estan definides en el pla d'intervenció.
- 6^è. Dur a terme intervencions especialitzades d'acord amb el pla individualitzat de protecció en el cas del servei d'acolliment residencial especial per a persones menors d'edat amb trastorn de conducta.
- 7^è. Coordinar i mantenir una relació de col·laboració i d'interlocució amb els altres equips especialitzats que atenen també les necessitats de salut mental de les persones menors d'edat, per poder garantir la coherència i continuïtat dels processos de tractament especialitzat; donar suport en l'àmbit residencial al pla terapèutic acordat i fer un seguiment més estret d'aquestes persones una vegada que ha acabat el Pla.

d) Treballador o treballadora social

Ha de tenir la titulació universitària corresponent.

Ha de desenvolupar les funcions següents:

- 1^r. Verificar i avaluar la situació i la problemàtica sociofamiliar de les persones menors d'edat.
- 2ⁿ. Informar, orientar i assessorar la família de les persones menors d'edat sobre els recursos socials adients.
- 3^r. Donar suport a la tramitació de documentació, si escau.
- 4^t. Dur a terme el treball familiar que correspongui, facilitar la participació de la família i la inclusió de la perspectiva d'aquesta en el projecte educatiu individual (PEI). Donar suport al procés de reunificació i d'integració i/o d'adaptació de les persones menors d'edat a la seva família o en una família acollidora.
- 5^è. Intervenir en les relacions familiars, facilitar la participació de la família, treballar amb l'equip d'intervenció directa i incloure la perspectiva de la família en el treball d'acord amb el projecte educatiu individual (PEI).

e) Mediator o mediadora

Ha d'estar en possessió del títol oficial universitari o de formació professional superior i comptar amb la formació específica per exercir la mediació, que s'adquireix mitjançant la realització d'un o diversos cursos específics impartits per institucions degudament acreditades, que tenen validesa per exercir l'activitat mediadora a qualsevol part del territori nacional.

Ha de desenvolupar les funcions següents:

- 1^r. Intervenir entre actors socials o institucions en situacions socials de multiculturalitat amb la finalitat de prevenir i/o resoldre possibles conflictes i potenciar la comunicació amb l'objectiu de treballar i afavorir la convivència intercultural.
- 2ⁿ. Intervenir entre la persona menor d'edat i entre el grup d'iguals o professionals per aconseguir la integració en l'àmbit nou.
- 3^r. Donar suport en els acompanyaments i en la tramitació de la documentació.

f) Pedagog o pedagoga

Ha de tenir la titulació universitària corresponent.

Ha d'assumir les funcions següents:

- 1^r. Supervisar els projectes educatius i, en concret, els models d'intervenció educativa.
- 2ⁿ. Definir models i criteris d'intervenció.
- 3^r. Donar suport als equips d'intervenció directa mitjançant la intervenció educativa i l'acció tutorial.
- 4^t. Controlar les persones menors d'edat amb necessitats educatives especials i fer-ne el seguiment.
- 5^è. Participar en els grups de treball, en les comissions o com a representant del servei d'acolliment residencial en l'àrea en què és competent.
- 6^è. Donar suport en l'orientació laboral i en la formació no reglada (certificats de professionalitat, garantia juvenil, cases d'ofici, escoles taller i/o altres).





g) Metge o metgessa

Ha de tenir la titulació universitària corresponent amb l'especialitat adient en funció de les persones menors d'edat ateses.

Ha de desenvolupar les funcions següents:

- 1^ª. Estudiar i elaborar les històries clíniques de cada persona menor d'edat a partir del moment que ingressen.
- 2^ª. Fer el seguiment de l'evolució de les diferents patologies per tractar.
- 3^ª. Dur a terme el control i seguiment dels diferents programes sanitaris i de les medicacions.
- 4^ª. Promocionar la salut, l'educació sanitària i la prevenció.

h) Mestre o mestressa de taller

Ha de tenir la titulació adient o ha d'acreditar dos anys d'experiència en llocs de feina amb funcions anàlogues a la matèria a desenvolupar.

Ha de desenvolupar les funcions següents:

- 1^ª. Preparar, elaborar i organitzar la matèria i les tasques per desenvolupar durant l'acció formativa i fer les adaptacions pertinents en funció de les persones menors d'edat ateses. Donar suport a la formació personalitzada i a altres activitats tenint en compte l'atenció a la diversitat.

i) Terapeuta ocupacional

Ha de tenir la titulació universitària corresponent.

Ha de desenvolupar les funcions següents:

- 1^ª. Analitzar, dissenyar i desenvolupar les tècniques, els mètodes i les actuacions ocupacionals per mantenir la salut i fomentar la prevenció. Ha d'afavorir la restauració de la funció, ha de minvar les deficiències i valorar els supòsits del comportament per aconseguir la major independència i reinserció possible de les persones menors d'edat en tots els aspectes: laboral, mental, físic i social.

j) Infermeria

Ha de tenir la titulació universitària corresponent.

Ha de desenvolupar les funcions següents:

- 1^ª. Liderar, coordinar i dirigir els processos de gestió clínica de cures.
- 2^ª. Gestionar, liderar i coordinar el treball d'infermeria, la continuïtat de cures individuals i la millora contínua de la qualitat de les cures.
- 3^ª. Gestionar els sistemes d'informació relatius a la pràctica social i proposar millores en el desenvolupament de la documentació clínica en l'àmbit d'actuació de l'especialitat.

4. Administració i serveis generals

El personal d'administració i el personal de serveis generals pot ser propi o per contractació externa. En ambdós casos han de complir els requisits en funció del lloc de feina.

a) Personal d'administració

Administratius o administratives amb titulació de batxillerat.

Auxiliar administratiu o administratives amb titulació d'ESO.

Han de desenvolupar les funcions següents:

- 1^ª. Dur a terme activitats administratives de col·laboració, tramitació, preparació, comprovació, d'actualització, elaboració i administració de dades.
- 2^ª. Fer tasques ofimàtiques, manuals o de càlcul numèric.
- 3^ª. Controlar, arxivar i registrar els expedients i tota la documentació administrativa.
- 4^ª. Dur a terme qualsevol altra tasca en relació amb les anteriors que les persones superiors jeràrquiques li puguin encomanar.



**b) Personal de cuina**

En la categoria de cuiner o cuinera, ha de tenir la titulació de personal tècnic de cuina.

En la categoria d'auxiliar de cuina, ha de tenir la titulació d'ESO.

Ha de desenvolupar les funcions següents:

- 1^r. Participar en l'elaboració del menú.
- 2ⁿ. Organitzar i cuinar el menjar dels dinars i sopars.
- 3^r. Cuinar els menús diaris d'acord amb les necessitats dietètiques de les persones menors d'edat.
- 4^t. Adquirir el menjar i la beguda necessària.
- 5^è. Organitzar el rebost.
- 6^è. Mantenir les instal·lacions de la cuina en perfecte estat de neteja i desinfecció.
- 7^è. Dur a terme qualsevol altra tasca en relació amb les anteriors que les persones superiors jeràrquiques li puguin encomanar.

Aquest professional ha de formar part de l'equip d'intervenció directa.

c) Personal de neteja i bugaderia

Ha de desenvolupar les funcions següents:

- 1^r. Fer la neteja general de les dependències i instal·lacions del servei d'acolliment residencial: dormitoris, banys, menjador, despatxos i espais oberts interns.
- 2ⁿ. Netejar el mobiliari i l'equipament de l'immoble.
- 3^r. Assegurar que els espais gaudeixen de les condicions higièniques adients.
- 4^t. Netejar la roba de la llar i tenir-ne cura amb la finalitat que estigui en bon estat d'higiene i de conservació.
- 5^è. Netejar, cosir i planxar la roba de les persones menors d'edat.
- 6^è. Dur a terme qualsevol altra tasca en relació amb les anteriors que les persones superiors jeràrquiques li puguin encomanar.

d) Personal de manteniment

En la categoria d'oficial, ha de tenir la titulació de personal tècnic.

En la categoria de mosso o mossa, ha de tenir la titulació d'ESO.

Ha de desenvolupar les funcions següents:

- 1^r. Fer el manteniment dels edificis i de les instal·lacions i vetlar perquè se'n faci un bon ús i pel bon funcionament.
- 2ⁿ. Dur a terme qualsevol altra tasca en relació amb les anteriors que les persones superiors jeràrquiques li puguin encomanar.

Les titulacions exigides en el punt 4 (a, b, c i d) es poden substituir pels certificats de professionalitat (nivell 1, nivell 2, nivell 3) específics per a cada categoria professional detallada en el punt 4, «Administració i serveis generals»: per a personal d'administració, de la família professional d'administració i gestió; per al personal de cuina, de la família professional d'hostaleria i turisme (els específics en matèria de cuina); per al personal de neteja i bugaderia, de la família professional d'hostaleria i turisme (els específics de neteja) i per al personal de manteniment, de la família professional d'instal·lacions i manteniment, electricitat i electrònica, energia i aigua, fusta, moble i suro (d'aquest, els específics de la fusta) o bé acreditar dos anys d'experiència en llocs de feina amb funcions anàlogues.

e). Personal de seguretat

Si es requereix personal per garantir la seguretat de les persones menors d'edat que atén el servei, ha de ser personal vigilant sense armes i amb coneixements de tècniques de contenció de les persones menors d'edat.

Article 28.**Personal extern de col·laboració als serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat****1. Supervisió i assessorament**

El servei d'acolliment residencial pot disposar de serveis de supervisió i d'assessorament de caràcter extern i especialitzat per millorar la cura de les persones menors d'edat i la pràctica educativa.



2. Voluntariat

El servei d'acolliment residencial s'ha d'ajustar a les directrius que ha marcat l'entitat pública en matèria de protecció del o de la menor d'edat.

La persona voluntària, en cap cas, no formarà part de l'equip professional.

3. Pràctiques acadèmiques, professionals i altres estudis d'investigació

Únicament poden fer pràctiques acadèmiques, professionals o treballs d'investigació al servei d'acolliment residencial per a la protecció de persones menors d'edat, l'alumnat o el personal investigador que vingui de serveis de formació o universitats que tinguin un conveni de pràctiques amb l'entitat pública o l'entitat titular del servei en què s'han de dur a terme. Sempre s'han de tenir en compte els interessos de les persones menors d'edat afectades. Per dur a terme qualsevol investigació o pràctiques acadèmiques i/o professionals, cal l'autorització de l'entitat pública.

Els estudis d'investigació s'han d'ajustar al que estableix l'article 7 de la Llei 11/2016 i introduir la variable «sexe» a l'hora de recollir dades, fer estudis... així com establir indicadors estadístics nous que permetin conèixer més bé la situació de les dones en els diferents àmbits.

El servei d'acolliment residencial ha de designar, d'entre el personal, una persona tutora de pràctiques que s'ha de responsabilitzar de la formació de l'alumnat, així com de la tasca que l'alumnat dugui a terme dins el servei.

Les persones que facin pràctiques i estudis han de signar, abans de començar la tasca, un document de confidencialitat d'acord amb el Reglament (UE) núm. 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 i la Llei orgànica 3/2018.

Article 29

Obligacions genèriques del personal i dels col·laboradors i col·laboradores del servei

El personal professional adscrit a un servei d'acolliment residencial, sigui mitjançant una relació laboral o com a personal voluntari, amb independència de les funcions específiques, es compromet a:

- Recollir la informació necessària per poder exercir correctament la seva tasca professional i/o de col·laboració.
- Conèixer, respectar i fer complir el reglament d'organització i funcionament del servei i les normes de convivència.
- Guardar secret sobre les informacions personals dels infants i adolescents.
- Comunicar de forma immediata a la Direcció del servei o al tutor o tutora legal de la persona menor d'edat qualsevol incident que constitueixi falta, delicte o infracció comesa o patida.
- Participar en la formació contínua, en el cas del personal professional.

El personal professional i les persones externes de col·laboració del servei d'acolliment residencial que treballen en contacte habitual amb persones menors d'edat han de presentar un certificat negatiu del Registre central de delinqüents sexuals i, si escau, una declaració responsable de no tenir antecedents penals.

Capítol III. Ràtios de personal

Article 30

Ràtios de personal

- El servei d'acolliment residencial ha de disposar del personal suficient d'acord amb la normativa aplicable. La ràtio o el nombre de professionals s'ha d'adequar a la tipologia, a les característiques i a les prestacions de cada servei d'acolliment residencial.
- Pel que fa al còmput de professionals, s'entén per «ràtio» la proporció de professionals en relació amb el nombre de persones menors d'edat ateses i del grup educatiu.
- En el càlcul de les ràtios, s'ha d'incloure tot el personal professional que treballa habitualment al servei d'acolliment residencial amb independència del tipus de contractació. El càlcul s'ha de fer computant cada efectiu en l'equivalència que correspongui segons la proporció i el 100 % de la jornada laboral segons el conveni col·lectiu o la normativa laboral vigent.
- A l'efecte de ràtios, es diferencia entre direcció, coordinació, equip d'intervenció directa i personal d'administració i de serveis generals.
- La ràtio s'ha de calcular sobre la previsió de 24 hores de servei els 365 dies de l'any.

Article 31**Grups educatius**

El grup educatiu és el nombre d'infants i/o adolescents que forma part de l'acció educativa per un nombre determinat de professionals. Per cada servei d'acolliment residencial, el grup educatiu és:

- Servei de primera acollida i diagnòstic a menors en situació de desprotecció greu: un màxim de vuit.
- Servei d'acolliment residencial especial per a persones menors d'edat estrangeres no acompanyades: un màxim de vuit.
- Servei d'acolliment residencial bàsic per a infància i adolescència: un màxim de vuit.
- Servei d'acolliment residencial especial per a adolescents embarassades amb mesura de protecció o amb càrregues familiars: un mínim de tres i un màxim de sis.
- Servei d'acolliment residencial especial per a persones menors d'edat amb trastorns de conducta: un màxim de vuit.

TÍTOL II**SERVEIS D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL PER A PERSONES MENORS D'EDAT SOTMESES A UNA MESURA JURÍDICA DE PROTECCIÓ****Capítol I****Serveis d'acolliment residencial****Secció 1a.*****Dels serveis residencials de primera acollida i diagnòstic a persones menors d'edat en situació de desprotecció greu*****Article 32****Definició**

El servei de primera acollida i diagnòstic a persones menors d'edat en situació de desprotecció greu té com a finalitat proporcionar atenció immediata i transitòria de caràcter integral a les persones menors d'edat que han de sortir urgentment del medi familiar i fer-los un diagnòstic per determinar la mesura i el recurs de protecció més adient, així com el pla d'intervenció que s'ha de dur a terme amb la persona menor d'edat i la família.

Article 33**Persones destinatàries**

- El servei de primera acollida i diagnòstic a persones menors d'edat en situació de desprotecció greu ha d'atendre els menors d'entre 0 i 17 anys que necessitin atenció immediata perquè es troben en situació de desemparament o d'alt risc de desemparament. No s'ha d'acordar l'acolliment residencial per a infants de menys de tres anys excepte en supòsits d'impossibilitat, degudament acreditada, d'adoptar la mesura d'acolliment familiar o quan aquesta mesura no convengui a l'interès superior de la persona menor d'edat. Aquesta limitació per acordar l'acolliment residencial s'aplicarà també als infants de menys de sis anys en el termini més breu possible. En tot cas, i amb caràcter general, l'acolliment residencial d'aquests infants no pot ser d'una durada superior a tres mesos.
- Ha de tenir espais físics diferenciats per acollir infants de 0 a 3 anys, de 4 a 12 anys i adolescents de 13 a 17 anys. Les separacions poden consistir en equipaments i infraestructures diferents o espais diferenciats. Es poden flexibilitzar les franges d'edat en els casos de grups de germans o per circumstàncies extraordinàries que l'entitat pública ha de justificar.
- S'ha de donar atenció especial als infants d'entre 0 i 6 anys que han de ser derivats, sempre que sigui possible, a serveis d'acolliment familiar per atendre les necessitats específiques d'aquesta etapa evolutiva, preferentment els infants de 0 a 3 anys.
- Els infants i adolescents han d'estar integrats en grups educatius.

Article 34**Prestacions**

El servei de primera acollida i diagnòstic a menors en situació de desprotecció greu, a més de la funció d'estudi i de valoració de la situació personal, social i familiar de l'infant o adolescent, ha de donar les prestacions següents:

- Atenció integral i immediata, 24 hores dels 365 dies de l'any.
- Acolliment, convivència, allotjament, manutenció, roba, atenció psicològica, social i educativa, activitats amb una funció rehabilitadora i reparadora, orientació familiar, activitats d'oci i recreatives, promoció de la salut i atenció sanitària de patologies



lleus.

c) Atenció mèdica i sanitària: el personal facultatiu ha de fer una exploració inicial i el seguiment adient.

d) L'escolarització es pot fer, indistintament, a serveis docents de la xarxa pública educativa o a aules que ha homologat la Conselleria d'Educació.

Durant l'estada, s'ha d'elaborar un informe educatiu, psicològic i sanitari de la persona menor d'edat.

Article 35

Personal

El grup educatiu ha de ser d'un màxim de vuit persones menors d'edat.

Aquest servei ha de disposar com a mínim per grup educatiu de:

1. Direcció i coordinació

0,25 de direcció d'una jornada completa i 0,75 de coordinació d'una jornada completa, per grup educatiu.

2. Equip d'atenció directa i presencial

a). Una persona amb grau, diplomatura o habilitació corresponent en educació social per grup educatiu al torn de dia.

a) Una persona auxiliar educativa per cada dos grups educatius al torn de dia.

b) Una persona amb grau, diplomatura o habilitació corresponent en educació social per grup educatiu al torn de vespre. Pot ser substituïda per un auxiliar educatiu.

c) 0,25 de la jornada laboral d'una persona amb grau o llicenciatura en psicologia per grup educatiu, que ha de ser d'un en el cas de tres o més grups educatius.

d) 0,25 de la jornada laboral d'una persona amb grau o diplomatura en treball social per grup educatiu, que ha de ser d'un en el cas de tres o més grups educatius.

e) 0,10 de la jornada laboral d'una persona amb grau o llicenciatura en medicina, preferentment de l'especialitat de pediatria als serveis per a persones menors d'edat de menys de 14 anys per grup educatiu. Ha de ser del 0,20 en el cas de tres o més grups educatius. Aquest personal pot ser propi o concertat.

1. Administració i serveis generals

Els serveis generals i administratius han d'estar integrats pel personal de cuina, neteja, bugaderia, manteniment i administració, organitzats en funció de les necessitats del servei i del grup educatiu per garantir les condicions sanitàries i higièniques adients.

Al servei d'acolliment residencial d'urgència, valoració i diagnòstic a partir dels 13 anys, hi ha d'haver servei de seguretat les 24 hores.

2. Si hi ha un servei sanitari propi

0,10 de la jornada laboral d'una persona amb grau o llicenciatura en medicina, preferentment de l'especialitat de pediatria als serveis per a persones menors d'edat de menys de 14 anys per grup educatiu. Ha de ser de 0,20 en el cas de tres o més grups educatius. Aquest personal pot ser propi o concertat.

Article 36

Particularitats de les condicions materials del servei

Excepcionalment, es poden autoritzar dormitoris amb habitacions triples quan la superfície sigui superior a 16 m².

Si el servei d'acolliment residencial té la condició de petita llar residència o de llar residencial, ha de disposar de sala d'atenció mèdica.

En el cas que el servei pugui atendre amb caràcter extraordinari infants menors de 3 anys ha de disposar de:

a) Portes amb proteccions per no encloure's els dits.

b) Finestres i balcons amb tancaments de seguretat de manera que els infants no puguin abocar-se.

c) Mecanismes elèctrics instal·lats a 1,60 cm del terra.

d) Baranes d'entre 95 i 110 cm d'alçada a les escales proveïdes de barrots cada 10 cm, sense elements horitzontals per evitar-hi l'escalada.

e) Dormitoris destinats a lactants i menors de 3 anys, que poden ser individuals, dobles o triples, però han de tenir una superfície mínima de 8 m², 12 m² i 20 m², en habitacions d'una, dues o tres places, respectivament, a excepció dels serveis de primera acollida i



diagnòstic a persones menors d'edat que, en el moment d'entrada en vigor d'aquest reglament, ja estiguin autoritzats.

Les habitacions han d'estar proveïdes de bressols.

En el cas dels dormitoris dobles, entre llit i llit hi ha d'haver, com a mínim, un metre de distància.

f) Mobiliari de superfície que no s'estelli i de cantons roms, amb caires arrodonits i sense cantons arestosos de material durable i ignífug. Les mides han de ser antropomètriques respecte als infants.

g) La sala de canvi de bolquers ha d'estar equipada amb banyera adaptada i vestidor.

Secció 2a.

Dels serveis d'acolliment residencial especial per a persones menors d'edat estrangeres no acompanyades

Article 37

Definició

El servei d'acolliment residencial especial per a persones menors d'edat estrangeres no acompanyades els ha de proporcionar atenció immediata i transitòria integral quan arriben a Mallorca sense persones adultes responsables de la seva cura. Aquests menors requereixen una atenció residencial específica a causa de les dificultats d'identificació i de treball, agreujades per les diferències idiomàtiques, culturals i socials.

1. Els infants menors de 13 anys han de ser atesos al servei d'acolliment residencial d'urgència, valoració i diagnòstic respectant el principi general de no separació entre germans.

2. El servei d'acolliment residencial especial per a persones menors d'edat estrangeres no acompanyades els ha de proporcionar els mitjans necessaris per cobrir les seves necessitats bàsiques i ha de realitzar un diagnòstic que orienti l'entitat pública sobre les mesures que cal adoptar en atenció a l'interès de la persona menor d'edat.

Article 38

Persones destinatàries i ingrés

El servei d'acolliment residencial especial ha d'atendre persones menors d'edat de 13 a 17 anys estrangeres no acompanyades amb mesura de guarda provisional o tutela de l'entitat pública respectant el principi general de no separació entre germans.

Excepcionalment, aquest servei d'acolliment residencial ha d'atendre adolescents que no tinguin la condició de menors estrangers no acompanyats en els casos d'urgència en què aquests adolescents necessitin ser atesos en un servei d'acolliment residencial de protecció, i no sigui possible fer-ho als serveis d'acolliment residencial bàsic. En aquests casos, el Servei d'Infància i Família de l'IMAS ha de comunicar, al servei d'acolliment residencial especial, la concurrència d'aquestes circumstàncies i justificar-ne els motius.

Article 39

Prestacions

1. Atenció residencial, manutenció i roba, atenció psicològica, social i educativa integral pel que fa a la dimensió personal, relacional i laboral.

2. Atenció mèdica i sanitària. Realització d'una exploració inicial i seguiment adient, preferentment per mitjà dels recursos sanitaris públics.

3. Regularització de la situació jurídica.

4. Ensenyament i pràctica dels idiomes castellà i català.

5. Activitats ocupacionals que han de proporcionar hàbits laborals i la inserció en programes formatius prelaborals.

6. Suport actiu als joves en la recerca d'habitatge i d'autonomia personal.

7. Atenció amb personal les 24 hores dels 365 dies de l'any.

Article 40

Personal

El grup educatiu ha de ser de vuit persones menors d'edat.

En el supòsit que el grup educatiu sigui inferior a 8 persones menors d'edat, les ràtios de personal han de ser les establertes per al grup educatiu de 8 persones menors d'edat.



Aquest servei ha de disposar com a mínim per grup educatiu de:

1. Direcció i coordinació

El 0,25 de direcció d'una jornada laboral completa i el 0,75 de coordinació d'una jornada laboral completa per grup educatiu.

2. Equip d'atenció directa i presencial

- a) 3 persones per grup educatiu a jornada completa amb grau, diplomatura o habilitació corresponent en educació social. S'ha de distribuir 1 persona en torn de dia, en hores de presència dels adolescents.
- b) 3 mediadors o mediadores a jornada completa en torn de dia. S'ha de distribuir 1 persona en hores de presència dels adolescents.
- c) 2 persones auxiliars educatives a jornada completa en torn de vespre. S'ha de distribuir 1 persona en torn de vespre per grup educatiu.
- d) El 0,25 d'una jornada laboral completa d'una persona amb grau o llicenciatura en psicologia per grup educatiu.
- e) El 0,25 d'una jornada completa d'una persona amb grau o diplomatura en treball social per grup educatiu.

3. Serveis generals i administratius:

Els serveis generals i administratius han d'estar integrats per personal de cuina, neteja, bugaderia, manteniment i administració, organitzats en funció de les necessitats del servei d'acolliment residencial especial i del grup educatiu per garantir les condicions sanitàries i higièniques adients.

- a) 1 persona de cuina a jornada completa per grup educatiu. Si hi ha més d'un grup educatiu, el personal de cuina es pot incrementar com a personal auxiliar educatiu, amb la justificació prèvia en el reglament de funcionament i organització del servei.
- b) El 0,27 d'una jornada laboral completa de personal de neteja.

3. Personal de seguretat

Pot disposar de personal de seguretat.

Secció 3a

Dels serveis d'acolliment residencial bàsic per a persones menors d'edat amb necessitats residencials a curt, mitjà i llarg termini

Article 41

Definició

El servei d'acolliment residencial bàsic té com a finalitat protegir la persona menor d'edat, assumint-ne la guarda per proporcionar-li un espai de protecció que li permeti adquirir un desenvolupament afectiu, psicològic, formatiu-laboral, intel·lectual i social adequat, i que actua com a alternativa i/o complementaris a la família.

Es poden considerar com a servei d'acolliment residencial bàsic les llars, les petites residències i residències, que acullen, amb el caràcter descrit, les persones menors d'edat sotmeses a una mesura de protecció. Independentment de la modalitat: llars, petites residències i residències, l'organització del servei d'acolliment residencial bàsic ha de permetre el creixement estable i harmònic de la persona menor d'edat. Els grups de convivència han de ser reduïts i cada persona menor d'edat ha de tenir una persona de referència del seu projecte educatiu, anomenada tutor o tutora, que ha de tenir el grau, la diplomatura o l'habilitació en educació social. Els menors han d'estar integrats en la seva comunitat participant de les dinàmiques i els recursos comunitaris.

Article 42

Persones destinatàries i ingrés

El servei d'acolliment residencial bàsic està adreçat a persones menors d'edat d'entre 4 i 17 anys, en situació de guarda i/o tutela, amb necessitats residencials a curt, mitjà o llarg termini.

Article 43

Característiques

L'estada al servei d'acolliment residencial bàsic ha de ser sempre de caràcter temporal, i mentre duri, s'ha d'elaborar un projecte educatiu individual (PEI) que afavoreixi el retorn a la família d'origen, sempre que les circumstàncies i l'interès de la persona menor d'edat ho aconsellin, o bé que promogui l'adopció posterior d'una altra mesura de protecció més estable que es consideri convenient.

**Article 44****Prestacions**

1. Acollida i valoració, convivència, allotjament, manutenció, roba, atenció psicològica, social, educativa, orientació familiar, activitats ocupacionals, reparadores, promoció de la salut, activitats d'oci i recreatius.
2. Atenció mèdica i sanitària, preferentment, per mitjà dels recursos sanitaris públics.
3. Escolarització, s'ha de respectar, sempre que sigui possible, el centre escolar on assistís anteriorment a la mesura.
4. Atenció especial al conflicte o problemàtica familiar que motiva la separació de les persones menors d'edat, s'ha de promoure la implicació de la família en el procés d'integració social, en coordinació amb el pla individualitzat de protecció del Servei d'Infància i Família
5. Atenció als conflictes psicològics de les persones menors d'edat que dificulten l'estructuració de la seva personalitat, procés maduratiu o capacitat de socialització.
6. Promoció del desenvolupament d'hàbits laborals, la inserció en programes formatius prelaborals dels organismes competents en la matèria.
7. Atenció amb personal les 24 hores dels 365 dies de l'any.

Article 45**Personal**

El grup educatiu ha de ser d'un màxim de vuit persones menors d'edat. En el supòsit que el grup educatiu sigui inferior a 8 persones menors d'edat les ràtios de personal han de ser les establertes per al grup educatiu de 8 persones menors d'edat.

Aquest servei d'acolliment residencial bàsic ha de disposar per grup educatiu de:

1. Direcció i coordinació

El 0,25 de direcció d'una jornada laboral completa i el 0,75 de coordinació d'una jornada laboral completa per grup educatiu.

2. Equip d'atenció directa i presencial format per:

- a). 4 persones a jornada laboral completa amb grau, diplomatura o habilitació corresponent en educació social. S'ha de distribuir 1 persona per grup educatiu en hores de presència de les persones menors d'edat i 1 persona com a suport en els horaris en què calgui un suport educatiu.
- b). 0,50 d'una jornada laboral completa 1 persona auxiliar educativa de suport per grup educatiu que s'ha de distribuir en funció de les necessitats.
- c). 3 persones auxiliar educativa, 2 a jornada laboral completa i 1 al 0,50 de la jornada laboral completa per grup educatiu, en torn de vespre.
- d). El 0,25 d'una jornada laboral completa d'una persona amb grau, diplomatura o llicenciatura en treball social, psicologia, pedagogia, teràpia ocupacional i/o educació familiar per grup educatiu. Si hi ha més d'un grup educatiu, la part proporcional, d'aquest punt d) es pot incrementar amb altres professionals graduats amb treball social, educació social, pedagogia, teràpia ocupacional o altres especialitats de la branca social.

3. Serveis generals

Els serveis generals i administratius del servei d'acolliment residencial bàsic han d'estar integrats per personal de cuina, neteja, bugaderia, manteniment i administració, organitzats en funció de les necessitats del servei i del grup educatiu per garantir les condicions sanitàries i higièniques adients.

- a) 1 persona de cuina a jornada laboral completa per grup educatiu. Si hi ha més d'un grup educatiu, el personal de cuina es pot incrementar com a personal auxiliar educatiu, amb la justificació prèvia en el reglament de funcionament i organització del servei.
- b) El 0,27 d'una jornada laboral completa de personal de neteja.

4. Personal de seguretat

Pot disposar, excepcionalment, de personal de seguretat.



**Secció 4a*****Dels serveis d'acolliment residencial especial per a adolescents amb mesura de protecció, embarassades o amb càrregues familiars*****Article 46****Definició**

El servei d'acolliment residencial especial per a adolescents amb mesura de protecció, embarassades o amb càrregues familiars té com a finalitat acollir i formar mares adolescents que estan amb mesura jurídica de protecció, amb parella o sense, sense suport familiar o amb suport familiar inadequat.

Article 47**Persones destinatàries, durada i ingrés**

Aquest servei està destinat a adolescents embarassades o amb fills en situació de desemparament, d'edats compreses entre els 14 i 17 anys.

La durada de l'acolliment residencial especial no ha de perllongar-se més enllà de l'estrictament necessari per aconseguir les destreses de maternatge i la preparació per a la vida independent, garantint el futur de la mare i el nadó.

Article 48**Prestacions**

Aquest servei té la finalitat de proporcionar a les adolescents embarassades i als seus nadons un context segur, nutritiu, protector i respondre a les seves necessitats de salut, emocional, social, relacional i educatives.

Preparació perquè les mares puguin tenir una vida independent juntament amb el seu nadó i treballar amb les famílies d'origen sempre que sigui possible. S'ha de propiciar el seguiment socioeducatiu, allotjament, inserció sociolaboral, suport psicològic i ajudes econòmiques.

Article 49**Personal**

El grup educatiu ha de ser d'un mínim de 3 i un màxim de 6 adolescents. En el supòsit que el grup educatiu sigui inferior a 6 adolescents, les ràtios de personal han de ser les establertes per al grup educatiu de 6 persones menors d'edat. El servei d'acolliment residencial especial ha de disposar com a mínim per grup educatiu:

- a) El 0,25 d'una jornada laboral completa de direcció.
- b) El 0,25 d'una jornada laboral completa de coordinació.
- c) 2 persones a jornada laboral completa i 1 persona a 0,50 d'una jornada laboral completa amb grau, diplomatura o habilitació corresponent en educació social. S'ha de distribuir en 1 persona en torn de dia.
- d) 2 persones a jornada laboral completa i 1 persona a 0,50 d'una jornada laboral completa de personal auxiliar educatiu. S'ha de distribuir en 1 persona en torn de vespre.
- e) Atenció amb personal les 24 hores durant els 365 dies de l'any.

Article 50**Particularitats de les condicions materials del servei**

El servei d'acolliment residencial especial ha de disposar d'un bressol i dels estris necessaris per atendre adequadament els nadons.

Les portes han de tenir protecció contra el pinçament de dits, finestres i balcons amb tancaments de seguretat de manera que els infants no puguin abocar-s'hi, els mecanismes elèctrics han d'estar instal·lats a 1,60 cm del terra.

Les escales han d'estar protegides amb baranes d'entre 95 i 110 cm d'alçada proveïdes de barrots cada 10 cm, sense elements horitzontals per evitar-ne l'escalada.

En cas de part múltiple o de germans, els nadons romandran al dormitori amb la mare.

El mobiliari ha de ser de superfície que no s'estelli i de cantons roms, amb angles arrodonits i sense cantons arestosos de material durable i ignífug. Les mides han de ser antropomètriques respecte als infants.

**Secció 5a*****Dels serveis d'acolliment residencial especial per a persones menors d'edat amb trastorns de conducta*****Article 51****Definició**

El servei d'acolliment residencial especial per a infants i adolescents amb trastorns de conducta té com a finalitat l'atenció integral especialitzada en aquests menors amb problemes

Aquest tipus de servei d'acolliment residencial atén persones menors d'edat amb disfuncions emocionals, conductuals i/o problemes d'addicció, que no es poden adaptar als serveis d'acolliment residencial que estan regulats a la Secció 3a.

Article 52**Persones destinatàries**

Aquest servei d'acolliment residencial especial atén persones menors d'edat, entre els 7 i 17 anys, amb trastorns afectius greus i amb problemàtica del control dels impulsos i del control de la conducta, de manera que no poden integrar-se en cap altre nucli de convivència familiar o acolliment residencial.

Els grups educatius han d'estar diferenciats en grups de 7 a 12 i de 13 a 17 anys. Es poden flexibilitzar les franges d'edat per circumstàncies extraordinàries que el Servei d'Infància i Família ha de justificar i autoritzar.

El servei d'acolliment residencial especial no pot atendre les persones menors d'edat que presentin malalties o trastorns mentals que requereixin un tractament específic dels serveis competents en matèria de salut mental o d'atenció a persones amb discapacitat. Si bé poden ser persones usuàries del servei de salut mental i poden estar rebent un tractament psiquiàtric complementari a la intervenció educativa terapèutica.

Article 53**Prestacions**

1. Atenció residencial, manutenció, roba, atenció psicològica, social i educativa, orientació familiar, activitats rehabilitadores, activitats ocupacionals, activitats d'oci i recreatives i promoció de la salut.
2. Atenció personalitzada segons les característiques individuals de cada una de les persones menors d'edat.
3. Accés als tractaments o als recursos que necessiten per aconseguir desenvolupar al màxim les seves capacitats.
4. Atenció mèdica i sanitària: s'ha de fer, preferentment, mitjançant els recursos sanitaris públics. En els casos d'haver d'administrar tractaments farmacològics, els ha de prescriure un metge o metgessa facultatiu autoritzat.
5. Integració a recursos comunitaris que puguin constituir una resposta adequada a les necessitats de les persones menors d'edat amb aquesta problemàtica.
6. Atenció amb personal les 24 hores els 365 dies de l'any.

Article 54**Personal**

El grup educatiu ha de ser d'un màxim de 8 persones menors d'edat. En el supòsit que el grup educatiu sigui inferior a 8 persones menors d'edat, les ràtios de personal han de ser les establertes per al grup educatiu de 8 persones menors d'edat.

El servei d'acolliment residencial especial amb trastorns de conducta ha de disposar com a mínim per grup educatiu de:

1. Direcció i coordinació

El 0,25 d'una jornada laboral completa de direcció i el 0,75 d'una jornada laboral completa de coordinació, per grup educatiu.

2. Equip d'atenció directa, presencial i format

a) 7 persones a jornada laboral completa i 1 persona el 0,75 d'una jornada laboral completa amb grau, diplomatura o habilitació corresponent en educació social. S'han de distribuir 2 persones per a cada torn de dia i 1 persona en torn de vespre. 1 dels professionals de torn de dia, per a cada torn, es pot substituir per un professional especialista graduat o llicenciat en pedagogia



terapèutica, psicopedagogia, teràpia ocupacional o altres de la branca social que sigui justificada per la necessitat del servei.

b) 5 persones a jornada laboral completa d'auxiliars educatius o educatives. S'ha de distribuir 1 persona auxiliar educativa en cada torn de dia i 1 persona auxiliar educativa en torn de vespre.

c) El 0,50 d'una jornada laboral completa d'una persona amb grau o llicenciatura en psicologia per grup educatiu.

3. Serveis generals

Els serveis generals i administratius han d'estar integrats pel personal de cuina, neteja, bugaderia, manteniment, administració i auxiliars educatius. I han d'estar organitzats en funció de les necessitats del servei d'acolliment residencial especial i del grup educatiu per garantir les condicions sanitàries i higièniques adients.

a) 1 persona de cuina a jornada laboral completa per grup educatiu. Si hi ha més d'un grup educatiu, el personal de cuina es pot incrementar com a personal auxiliar educatiu, amb la justificació prèvia en el reglament de funcionament i organització del servei.

b) El 0,27 d'una jornada laboral completa de personal de neteja.

4. Personal de seguretat

Pot disposar de personal de seguretat.

5. Espai físic

Les condicions físiques i arquitectòniques, i l'equipament, han de facilitar la funció de supervisió, control i maneig de situacions conflictives.

TÍTOL III

ORGANITZACIÓ GENERAL DELS SERVEIS D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL

Capítol I

Ingrés al servei d'acolliment residencial

Article 55

Òrgan competent i forma

1. L'ingrés en un servei d'acolliment residencial es pot produir:

a) Per determinació de l'entitat pública en matèria de protecció d'infància i adolescència.

b) Per disposició judicial o del Ministeri Fiscal.

c) Per l'actuació de protecció de les forces i cossos de seguretat de l'Estat i policies locals.

En els supòsits b) i c) s'ha de comunicar l'ingrés a l'entitat pública tan aviat com sigui possible.

El model d'alta provisional al servei d'acolliment residencial s'ha de lliurar en el moment de l'ingrés si aquest ha estat programat, en els supòsits b) i c) s'ha de lliurar en el moment en què l'entitat pública en tingui coneixement.

Article 56

Procés d'atenció

Els serveis d'acolliment residencial han de disposar d'un protocol d'acollida que ha d'incloure:

a) El treball amb el grup de convivència i amb la comunitat de la residència on ingressa la persona menor d'edat acollida, per facilitar-ne la integració.

b) Informació en relació amb el motiu de l'ingrés, l'organització del servei, els espais, el personal, la persona tutora que se li ha d'assignar al o a la menor, el grup, les normes que el regeixen, els horaris, el règim de comunicacions, les visites familiars i tots els aspectes que li facilitin una bona adaptació.

c) S'ha de fer una avaluació inicial que s'ha de registrar com a primera anotació en el registre personal, amb especial referència al seu estat físic, psíquic i emocional, i a la vinculació afectiva amb pares, mares o altres familiars.

d) Se'ls ha de fer una revisió mèdica completa en els dies posteriors a l'arribada.

e) En el moment de l'ingrés, s'ha d'iniciar l'expedient personal i el projecte educatiu individualitzat (PEI).



Capítol II**Normativa interna dels serveis d'acolliment residencial****Article 57****Instruments generals per a l'acció educativa**

Els serveis d'acolliment residencial per a la protecció de persones menors d'edat han de disposar dels instruments generals de planificació, execució i avaluació de l'acció educativa següents:

a) Projecte general del servei d'acolliment residencial

És l'instrument bàsic de la identitat del servei d'acolliment residencial en què se n'han de marcar els principis socials i educatius, se n'han de definir els objectius generals i l'estructura d'organització que ha d'incloure, entre altres aspectes, els sistemes pedagògics i d'observació que s'han d'adoptar i les etapes previstes per a la reinserció així com la metodologia del treball educatiu i la documentació que permeti fer un seguiment sistemàtic de les intervencions i de l'avaluació corresponent.

Ha d'establir un marc de referència dels plantejaments pedagògics.

b) Reglament d'organització i funcionament del servei d'acolliment residencial

La direcció del servei d'acolliment residencial ha d'establir el Reglament d'organització i funcionament que ha de supervisar l'entitat pública competent en matèria de protecció de la persona menor d'edat. A més del que estableix l'article 169.4 de la Llei 9/2019, el reglament d'organització i funcionament del servei d'acolliment residencial ha de concretar els instruments i procediments materials, personals i relacionals de la intervenció amb les persones menors d'edat ateses, d'acord amb els elements bàsics que recull. El reglament d'organització i funcionament, esmentat, ha d'incloure la normativa bàsica aplicable així com el règim de sancions o disciplinari.

c) Pla anual

Han d'elaborar una programació anual en què s'especifiquin els objectius de treball, la metodologia, els procediments, les tècniques que ordenin les accions educatives necessàries i els indicadors d'avaluació. Aquesta programació, l'han de confeccionar el conjunt de professionals que hi fan feina i s'ha de lliurar a l'entitat pública en matèria de protecció de la persona menor d'edat.

d) Memòria anual

Han d'elaborar una memòria anual que reculli les dades estadístiques relatives a les persones menors d'edat acollides: el nombre de persones ateses, el sexe i l'edat, el període d'estada i qualsevol altra dada que pugui ser d'interès com els casos atesos d'especial rellevància, l'avaluació de les accions que s'han fet, el grau de compliment de la programació anual, el desenvolupament dels programes, els canvis efectuats i les propostes de millora. La memòria s'ha de lliurar a l'entitat pública en matèria de protecció d'infants i adolescents durant el primer trimestre de l'any.

e) Pressupost

Pressupost de caràcter anual que ha de recollir les despeses de personal, les despeses directes i les despeses indirectes. S'han de preveure les despeses extraordinàries com poden ser: les de material i suport escolar, pròtesi, escoles d'estius, campaments, viatges, vacances escolars i altres que s'ajustin a les necessitats dels infants i adolescents o bé a les necessitats del projecte general del servei.

d) Projecte educatiu individual de la persona menor d'edat (PEI)

Disposar d'un Projecte educatiu individual de la persona menor d'edat que estigui estructurat per a) un Pla de Cas amb la finalitat del seu ingrés i la duració prevista de la mesura de protecció, b) una síntesi d'antecedents rellevants de la casa, c) una avaluació inicial de necessitats de la persona menor d'edat (síntesi avaluativa del desenvolupament individual i Síntesis avaluativa de l'adaptació i integració social) d) Programació d'objectius i e) Escala d'avaluació mensual d'objectius

Article 58**Expedient personal i individual de la persona menor d'edat**

Els serveis d'acolliment residencial han de disposar d'un expedient personal i individual, en format electrònic, de cada persona menor atesa, en què ha de constar, com a mínim, la documentació següent:

- a) La documentació administrativa i jurídica.
- b) Els documents personals de tipus escolar, sanitari i anàlegs.
- c) El projecte educatiu individual (PEI) i els documents tècnics derivats.



A l'expedient, se li ha d'aplicar d'una banda el Reglament (UE) núm. 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 i la Llei orgànica 3/2018, en resposta al que estableix l'article 100 de la Llei 9/2019.

Article 59**Obligacions dels serveis d'acolliment residencial**

A més de les que estableix l'article 168 de la Llei 9/2019, els serveis d'acolliment residencial tenen les obligacions següents:

1. Mantenir actualitzats i custodiats en un lloc segur els expedients personals de les persones menors d'edat ateses, respectant el Reglament (UE) núm 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 i la Llei orgànica 3/2018.
2. Confirmar la data de baixa amb la coordinació del Servei d'Infància i Família en matèria de protecció de la persona menor d'edat i lliurar al personal tècnic referent la documentació que consti en l'expedient.
3. Garantir el dret a la intimitat de les persones menors d'edat.
4. Recollir les dades d'observació del registre diari i incorporar-les a l'expedient de la persona menor d'edat.
5. Trametre a l'entitat pública semestralment la informació actualitzada de l'estada de les persones menors d'edat al servei, mitjançant el model normalitzat d'informe de seguiment educatiu, excepte en els casos que, per l'evolució o problemàtica específica que tingui, sigui necessari un termini més curt

Article 60**La sortida**

La sortida s'ha de programar i planificar d'acord amb el que preveu l'article 153 de la Llei 9/2019.

El personal tècnic referent del Servei d'Infància i Família i/o el personal del servei d'acolliment residencial ha de comunicar la informació relativa a la sortida, els canvis de situació familiar i/o de servei d'acolliment residencial a la persona menor d'edat.

Capítol III**Elements bàsics del servei de l'acolliment residencial****Article 61****Elements bàsics en l'acolliment residencial**

1. El projecte educatiu individual (PEI) constitueix un element bàsic d'orientació i suport personal a la persona menor d'edat que li ha de servir per entendre la seva història de vida, assolir els objectius del PEI, aprofitar els recursos disponibles al seu abast i formular nous objectius per al seu desenvolupament vital.
2. L'orientació i el suport han de cobrir els continguts de forma adequada a l'edat i al grau de desenvolupament personal de cada persona menor d'edat i són els següents:
 - a) Raonar el seu ingrés al servei d'acolliment residencial i fer-li entendre la separació del nucli i entorn familiar.
 - b) Promoure l'autoestima i la identitat personal, les habilitats socials i les relacions amb les altres persones.
 - c) Capacitar-los per resoldre problemes, prendre decisions i controlar l'estrès.
 - d) Ensenyar-los com s'han/es poden d'organitzar.
 - e) Educar-lo en els valors democràtics, en la tolerància i en la convivència pacífica amb la societat.
 - f) Promoure la informació i la formació en la sexualitat i en la diversitat.
 - g) Atendre les necessitats que puguin presentar i preparar-los per al futur.
 - h) Promoure el respecte als seus pares, el coneixement i respecte de la seva cultura d'origen.
3. Ha de facilitar i estimular la participació de les persones menors d'edat en el procés d'intervenció, en què puguin manifestar problemes, necessitats, capacitats, febleses i prioritats.
4. Ha d'assegurar que el grup de convivència s'adeqüi a les necessitats de les persones menors d'edat. El grup s'ha d'organitzar en funció dels trets comuns i diferenciadors, el servei ha d'informar l'entitat pública, de forma motivada, sobre com han estructurat els grups

Article 62**Organització**

L'organització de la vida quotidiana constitueix un element vertebrador de la intervenció i, al mateix temps, suposa el context en què es desenvolupa l'acció educativa. Per això, s'ha d'estructurar la vida quotidiana de forma que respongui a les necessitats del grup que hi resideix,

amb un estricte respecte a la diversitat sexual, creences, ideologies, cultures i llengües.

2. Les pautes de l'organització de la vida quotidiana han de ser, com a mínim, les següents:

- a) L'estructuració de rutines de manera consistent, que permetin també certa flexibilitat, amb un programa diari que s'adapti a les necessitats de les persones menors d'edat, equilibrat amb les seves obligacions i l'esbarjo.
- b) L'establiment d'un horari diari que tinguin en compte espais perquè estiguin tots sols, per estar amb el grup, d'estudi, de formació, de descans i d'oci. L'horari, segons les edats, ha de ser consensuat amb les persones menors d'edat, l'han de conèixer i han de participar en l'elaboració.
- c) L'establiment d'una programació d'activitats adequada al període de l'any, al clima, a les necessitats i a les expectatives de les persones menors d'edat acollides. Ha de tenir en compte les seves circumstàncies especials, l'entorn social i cultural en què es troben, les festivitats i els moments especials que es puguin celebrar.

Article 63

Higiene i salut

Els serveis d'acolliment residencials han de perseguir els objectius següents:

1. Dotar les persones menors d'edat d'hàbits per a la higiene. Per això, han de comptar amb els espais adequats per a aquestes funcions i han de possibilitar la intimitat adient en funció de la seva edat.

2. Netejar la roba i educar les persones menors d'edat en fer un ús adequat i responsable de la roba, que ha de ser un element personal i ha d'afavorir la seva pertinença, seguretat i desenvolupament personal. En cap cas, la roba i els estris personals han de ser un motiu de discriminació o utilitzar-se com a càstig.

3. Tenir cura de la roba de la llar.

4. Disposar d'un expedient específic sanitari per a cada persona menor d'edat atesa en què han de constar la targeta sanitària o assegurança mèdica, l'estat de vacunes i la història clínica. També s'hi ha d'incloure un registre o recull de revisions de salut.

5. Garantir l'atenció sanitària de les persones menors d'edat, d'acord amb els programes oficials de salut. Aquesta atenció ha d'incloure l'atenció a la salut mental i l'equilibri emocional, amb especial observació i cura del personal del servei d'acolliment residencial.

Les malalties o els problemes de salut no han de ser motiu de discriminació ni de separació del grup, tret que estigui justificat per prescripció mèdica.

6. Incloure en el programa de salut activitats d'exercici o esport adequades a l'edat, amb revisió mèdica, si escau.

7. Organitzar activitats formatives d'educació afectiva sexual adequades a l'edat amb especial cura de l'atenció als processos de canvi o pas a l'adolescència. En els casos de dones adolescents, s'ha d'assegurar la revisió ginecològica, d'acord amb els programes oficials dels serveis de salut.

8. Desenvolupar programes de prevenció de toxicomanies i malalties, adequades a la seva edat, amb una menció especial al tabaquisme, l'alcoholisme, la ludopatia i les drogues, juntament amb el control de l'equip professional de salut pertinent.

9. Disposar d'un programa de formació del personal en el camp de la higiene i la salut, d'acord amb la normativa vigent en matèria de salut laboral.

Article 64

Convivència i autonomia de les persones menors d'edat

1. El reglament d'organització i funcionament ha de potenciar una convivència harmònica entre les persones menors d'edat acollides i el personal del servei d'acolliment residencial.

2. La convivència ha de tenir pautes adaptades a les edats de les persones menors d'edat, ha de preveure la seva participació en la programació i ha de procurar que adquireixin els valors democràtics i de drets humans reconeguts en la Constitució.

3. El marc normatiu ha de ser clar i concret, una guia útil i fàcil d'entendre per al grup de residents i per al personal del servei d'acolliment residencial. És important que les persones menors d'edat que hi resideixen coneguin amb claredat els drets, les responsabilitats i les normes de funcionament del servei, i així com els procediments i intervencions que s'han de dur a terme per controlar els comportaments inadequats i evitar que es tornin a produir.

4. El servei d'acolliment residencial ha de motivar els i les menors acollits perquè desenvolupin pautes adequades de comportament que afavoreixin les relacions constructives i que incrementin la seva autonomia personal i competència social

Article 65

Responsabilitat de les persones menors d'edat

1. El servei d'acolliment residencial ha de fomentar que les persones menors d'edat acollides assumeixin gradualment la responsabilitat personal en la vida diària, d'acord amb les seves capacitats i responsabilitats amb la guia i suport de les persones adultes, de forma que n'augmentin l'autonomia personal, la competència i habilitat social. I s'ha de procurar la seva satisfacció i benestar.

2. Les persones menors d'edat han d'assumir les responsabilitats en espais comuns i individuals, d'acord amb el reglament d'organització i funcionament del servei d'acolliment residencial i, per això, han de tenir cura de les seves pertinences personals. El personal educatiu pot assignar tasques pròpies i ensenyar a manejar els diners a les persones menors d'edat, en consonància amb la seva edat.

3. Davant les conductes inadequades o l'incompliment dels deures de les persones menors d'edat residents al servei, el personal educatiu ha de corregir-los mitjançant mesures pedagògiques que s'han de preveure en el reglament d'organització i funcionament. Les mesures educatives han de ser adaptades a l'edat, la reiteració de la conducta i als perjudicis causats a altres persones, béns o instal·lacions.

Els deures, incompliments i mesures educatives correctores són els que regula la Llei 9/2019 en els articles 172 a 183.

Article 66

Reclamacions i suggeriments de les persones menors d'edat

1. Les persones menors d'edat i els seus familiars tenen dret a expressar la disconformitat sobre qualsevol aspecte del servei d'acolliment residencial. A més, tenen dret a rebre resposta escrita de la seva queixa.

2. Les persones menors d'edat i les seves famílies poden sol·licitar, en qualsevol moment, fulls de reclamació o qualsevol altre document en què puguin expressar i motivar la seva queixa o suggeriment.

3. La Direcció del servei ha de trametre la reclamació o el suggeriment a l'entitat pública en matèria de protecció de la persona menor d'edat, i ha d'adjuntar un informe en què es contestin expressament totes les qüestions plantejades, així com qualsevol altre document necessari perquè la reclamació o el suggeriment s'entenguin correctament. Una vegada rebuda la reclamació o el suggeriment amb la documentació corresponent, l'entitat pública corresponent ha de respondre a la persona interessada i l'ha d'informar de les actuacions que s'han fet i de les mesures adoptades que hi tinguin relació, si n'és el cas, o ha de fer els aclariments pertinents.

4. Les persones menors d'edat poden presentar les queixes directament a l'entitat pública, al Ministeri Fiscal, al defensor del Poble, a la Sindicatura de Greuges i/o, si pertoca, a l'Oficina Balear de la Infància i l'Adolescència.

A més, la persona menor d'edat pot plantejar la queixa directament al Comitè dels Drets del Nin de Nacions Unides, sempre que s'hagin exhaurit tots els recursos interns que preveu la legislació espanyola, en els casos en què consideri que les administracions públiques han vulnerat els drets que li corresponen segons el Protocol facultatiu de la Convenció sobre els Drets del Nin relatiu a un procediment de comunicacions, fet a Nova York el 19 de desembre de 2011, ratificat per l'Estat espanyol (BOE núm. 27, de 31 de gener de 2014) tot observant els requisits i el procediment que s'hi estableixen.

5. Els serveis d'acolliment residencial han d'informar la persona menor d'edat del procediment que ha de seguir per plantejar les seves queixes i han de posar a disposició de l'organisme al qual s'ha elevat la queixa tota la informació requerida i la seva col·laboració.

Article 67

Activitats lúdiques

Al servei d'acolliment residencial, hi ha d'haver un apartat dins la programació d'activitats destinat al joc, a l'oci i l'esbarjo de les persones menors d'edat que s'han d'adaptar a les seves edats i característiques.

1. Les activitats lúdiques han de potenciar les competències de les persones menors d'edat, el seu desenvolupament físic i psíquic, la socialització, la resolució de conflictes, la capacitat de gaudir i la recuperació de dèficits. S'ha de procurar la màxima llibertat per escollir les activitats lúdiques.

2. El servei ha de tenir especial cura de les activitats de joc en la primera infància.

3. El servei ha de potenciar la participació en activitats de l'entorn, del barri i/o de la ciutat on estigui ubicat.

4. Les activitats lúdiques amb la família s'han de planificar d'acord amb el pla individualitzat de protecció.



5. L'activitat lúdica de cada menor s'ha de registrar en el projecte educatiu Individual (PEI).

Article 68

Descans

1. Els horaris i la programació del servei d'acolliment residencial han de garantir el descans de la persona menor d'edat d'acord amb la seva edat i les seves característiques. També ha de cuidar i vetllar especialment, amb supervisió permanent d'un adult responsable, el descans dels infants menors de 6 anys.

2. La persona menor d'edat ha de saber qui és la persona responsable en el període de descans i que ha d'estar disponible per a qualsevol eventualitat que es produeixi.

Capítol IV

Activitats escolars, formatives i laborals als serveis d'acolliment residencial

Article 69

Activitats escolars i/o formatives

1. El servei d'acolliment residencial ha de garantir l'ensenyança bàsica obligatòria de les persones menors d'edat acollides.
2. La formació escolar s'ha de dur a terme d'acord amb la normativa dels serveis educatius, ha d'afavorir l'estudi i el major rendiment acadèmic, segons les capacitats de cada persona menor d'edat.
3. El servei d'acolliment residencial ha de programar les activitats escolars o acadèmiques de suport, orientació i/o millora del rendiment, amb coordinació amb els serveis educatius o d'ensenyament.
4. El servei d'acolliment residencial pot programar tallers previs a l'accés al món laboral o de formació relatius a qualsevol àmbit que pugui ser d'interès per a la persona menor d'edat, d'acord amb l'edat i la capacitat.
5. La coordinació del servei amb els serveis educatius ha de ser permanent. Han de potenciar el rendiment acadèmic i la integració en la comunitat educativa.
6. Les dades acadèmiques o escolars de la persona menor d'edat han de figurar íntegrament en l'expedient personal i s'han de comunicar als familiars que hi tinguin relació.
7. Els programes de voluntariat social, de desenvolupament esportiu o cultural que poden atreure l'interès de les persones menors d'edat són activitats formatives d'interès.
8. L'afiliació a associacions i grups, sempre que siguin entitats autoritzades i legalment constituïdes, d'acord amb la normativa aplicable, constitueix una forma de participació social de les persones menors d'edat, que en cap cas pot comportar l'incompliment del Reglament d'organització i funcionament del servei.

Article 70

Activitats laborals

1. L'inici de les persones menors d'edat en les activitats laborals ha de fer-se respectant sempre la legislació aplicable en la matèria. En cas de dubte, s'ha de consultar la inspecció de treball o l'autoritat laboral.
2. Per incorporar persones menors d'edat a un lloc de feina, el servei d'acolliment residencial ha de requerir sempre l'autorització expressa de la persona tutora legal. Aquesta autorització ha de constar per escrit en el contracte laboral corresponent o en un document específic.
3. L'orientació laboral que es presta en el marc del projecte educatiu individual (PEI) ha de contribuir a:
 - a) Avaluar les competències laborals.
 - b) Ajudar a establir un itinerari formatiu i laboral, tenint en compte les competències, les necessitats i els objectius laborals assolibles.
 - c) Assolir els hàbits laborals.
 - d) Adquirir experiència laboral.





Els ingressos de treball per la feina que ha obtingut la persona menor d'edat són patrimoni seu i s'han d'administrar amb l'ajuda del personal educatiu del servei d'acolliment residencial i de l'entitat pública.

Capítol V

Contactes amb famílies i relacions amb companys i companyes

Article 71

Contactes amb les famílies

1. Els serveis d'acolliment residencial han de garantir, d'acord amb les orientacions i les pautes establertes en el projecte educatiu individual (PEI), el manteniment de la identitat familiar de les persones menors d'edat, atès que constitueix un element bàsic per a la identitat personal i per al desenvolupament personal adequat.
2. Els serveis d'acolliment residencial han de programar, en el projecte educatiu individual, una àrea d'intervenció i d'atenció a la família, tant en l'aspecte dels pares o mares o tutors o tutores de les persones menors d'edat, com de la família extensa o de la família d'acollida.
3. La intervenció concreta amb la família sempre ha de ser d'acord amb el projecte educatiu individual i el pla individualitzat de protecció.
4. El pla individualitzat de protecció ha de regular els contactes amb les famílies i el servei ha de disposar dels canals següents:
 - a) Comunicacions escrites (cartes, internet, etc.)
 - b) Comunicacions orals (telèfon)
 - c) Espai per a les visites degudament pautades i temporalitzades en funció dels casos
 - d) Sortides, amb o sense pernoctació
5. Les comunicacions orals es poden permetre d'acord amb l'horari que ha establert l'organització del servei d'acolliment residencial.
6. Les visites i les sortides, en casos de tutela, s'han de fer d'acord amb el que disposi la resolució de l'entitat pública.
7. Les sortides, en casos de guarda, s'han de fer d'acord amb el règim horari establert i amb el vistiplau de l'entitat pública. S'ha d'informar els pares i mares, els tutors i tutores o els familiars sobre el règim oficial de sortida.
8. Les comunicacions o contactes familiars han de ser anotats en el registre adient i, si es tracta d'informes especials, el servei d'acolliment residencial ho ha de comunicar a l'entitat pública.
9. Els serveis d'acolliment residencial han de disposar d'un espai adequat per a les visites familiars.
10. En el cas de contactes amb la família que provoquin perjudicis greus, s'ha de trametre un informe urgent a l'entitat pública. El responsable del servei d'acolliment residencial pot interrompre puntualment les visites o les comunicacions, en el supòsit que es produeixi un perjudici greu per a la persona menor d'edat i per al seu desenvolupament integral. Aquesta actuació ha d'estar motivada i se n'ha d'informar l'entitat pública, que ha de prendre les mesures pertinents i n'ha d'informar la família i el servei d'acolliment residencial.
11. El servei d'acolliment residencial no pot permetre cap sortida amb pernoctació d'una persona menor d'edat tutelada sense l'autorització prèvia de l'entitat pública en matèria de protecció.
12. El servei d'acolliment residencial no ha d'emprar les comunicacions, les visites o les sortides amb la família com a element sancionador.
13. Sempre que el pla del cas ho permeti, s'ha de fomentar la participació dels pares i mares i dels germans i germanes en els actes organitzats pel servei d'acolliment residencial, com aniversaris, benvingudes i acomiadaments.

Article 72

Relacions amb altres companys i companyes

1. El servei d'acolliment residencial ha de potenciar les relacions socials, d'amistat i de joc, pròpies de cada edat.
2. Les persones menors d'edat acollides han de disposar d'espais i de moments per a les amistats, les relacions d'amistat han de ser positives i els professionals responsables les han de conèixer.
3. El servei d'acolliment residencial ha d'establir en el seu reglament unes pautes horàries, per trams d'edat, indicatives de les hores de sortida, inclosos els dies festius i de vacances.

TÍTOL IV**LES RELACIONS DELS SERVEIS D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL AMB ALTRES ENTITATS****Article 73****Relacions dels serveis d'acolliment residencial amb l'Entitat pública**

La relació entre els serveis d'acolliment residencial i l'entitat pública ha de ser de col·laboració, per garantir l'interès superior de les persones menors d'edat.

Per a qüestions generals, les comunicacions s'han de fer entre les respectives direccions. Per coordinar l'actuació en un cas concret, les comunicacions s'han de fer entre la persona tutora de la persona menor d'edat i el personal tècnic referent de l'entitat pública.

Les persones menors d'edat han de rebre les visites habituals de l'equip professional de l'entitat pública en la matèria de protecció. En aquest sentit, l'Administració pot acordar visites periòdiques als serveis amb l'objectiu de fer-ne el seguiment del funcionament i de l'organització, supervisar l'acció educativa i oferir el suport tècnic en l'elaboració dels instruments exigits en aquest Reglament.

Article 74**Relacions dels serveis d'acolliment residencial amb altres entitats**

1. El servei d'acolliment residencial pot rebre visites d'inspecció i de control o sol·licituds d'informació del Ministeri Fiscal, dels jutjats i tribunal, del defensor del Poble, de la Sindicatura de personal de l'Oficina de Defensa dels Drets dels Menors i del defensor del Poble, sense perjudici de les visites que facin altres administracions en l'exercici de les seves competències.

2. El servei d'acolliment residencial pot ser objecte de visites d'inspecció del Servei d'Autoritzacions, Registre i Inspecció de serveis i serveis Socials de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials o de l'entitat competent.

3. Fora dels supòsits anteriors, el servei d'acolliment residencial no han d'autoritzar visites a les persones menors d'edat, ni a les seves dependències ni l'accés als seus expedients, sense autorització expressa de l'entitat pública en matèria de protecció.

Article 75**Comunicació i relacions públiques**

En el supòsit que els mitjans de comunicació demanin informació o dades, el servei d'acolliment residencial i el seu personal ha de trametre aquesta sol·licitud a l'entitat pública, la qual ha de resoldre en cada cas, tenint en compte l'interès superior de les persones menors d'edat. En cap cas es comunicaran les dades que puguin afectar a la intimitat de les persones menors d'edat.

Article 76**Models normalitzats**

El servei d'acolliment residencial ha d'emprar els models normalitzats que ha de facilitar l'entitat pública que són els següents:

- a) Model de compareixença
- b) Model d'alta
- c) Model de sol·licitud de visites
- d) Model d'informe de seguiment

Disposició addicional primera.**Règim excepcional**

Excepcionalment, l'Institut Mallorquí d'Afers Socials pot, basant-se en l'interès social que va motivar la seva creació, autoritzar l'obertura d'un servei d'acolliment residencial que no compleixi alguns requisits establerts en aquest Reglament i la normativa que resulti aplicable, per impossibilitat física o arquitectònica de l'immoble on s'ubiqui, sempre que aquesta impossibilitat quedi justificada en la documentació que ha d'aportar l'entitat mitjançant l'informe d'una persona tècnica competent i no ha de quedar afectada la seguretat ni el benestar de les persones usuàries.

Aquesta circumstància també es pot fer constar en el procediment d'acreditació. En el cas que un servei d'acolliment residencial tingui autoritzades habitacions triples, es poden mantenir sempre que no sigui viable reconvertir-les en individuals o dobles.

Les superfícies de les habitacions d'un servei d'acolliment residencial autoritzat i en funcionament poden mantenir les mides autoritzades amb anterioritat a aquest Reglament i que són, per a habitacions individuals, 6 m² i, per a habitacions dobles, 10 m².

**Disposició addicional segona.****Exempció de la titulació d'educador social**

El personal que està contractat com a educador o educadora abans de l'1 de gener de 2016 que no disposi dels requisits de titulació o de l'habilitació corresponent en educació social i amb una antiguitat acreditada de tres anys d'experiència amb funcions anàlogues, disposa d'una moratòria de sis anys per obtenir la titulació o l'habilitació professional en educació social.

Disposició addicional tercera**Servei d'acolliment residencial urgent en casos de necessitat**

Per circumstàncies especials i per necessitats d'atenció urgent, l'entitat pública competent pot permetre posar en funcionament, abans d'obtenir l'acreditació corresponent, el servei d'acolliment residencial necessari i, en tot cas, sempre que compleixi els requisits mínims de seguretat i d'habitabilitat, fet que no eximeix de tramitar l'acreditació del servei d'acolliment residencial d'acord amb la normativa vigent.

Disposició transitòria primera**Dels serveis d'acolliment residencial en tramitació d'autoritzacions**

Els procediments d'autorització de serveis d'acolliment residencial que estan en tramitació en el moment en què entra en vigor aquest Reglament han de continuar la tramitació conforme a la normativa vigent en el moment en què s'iniciaren. Una vegada autoritzats, se'ls a d'aplicar la disposició transitòria segona.

Disposició transitòria segona**Dels serveis d'acolliment residencial autoritzats**

A partir de l'entrada en vigor d'aquest Reglament, els serveis d'acolliment residencial autoritzats amb la normativa anterior disposen de dotze mesos per adaptar-s'hi. Transcorregut aquest termini, i en cas que no s'hagi adaptat a aquesta normativa, l'Institut Mallorquí d'Afers Socials pot iniciar d'ofici el procediment de revocació.

Els serveis d'acolliment residencial autoritzats que estiguin integrats en la xarxa de serveis socials d'atenció pública poden iniciar els tràmits corresponents per a la seva acreditació a partir de l'endemà de l'entrada en vigor d'aquest Reglament i disposen d'un termini de tres mesos per sol·licitar l'acreditació administrativa. Mentre es tramita el procediment, poden presentar una declaració responsable en què manifestin, sota la seva responsabilitat, que reuneixen els requisits establerts en aquest Reglament, per ser acreditats

Disposició derogatòria única**Reglament del servei d'acolliment residencial de persones menors d'edat a Mallorca**

Queden derogades totes les disposicions de rang igual o inferior que s'oposin al que estableix aquest Reglament i, expressament, el Reglament que estableix el règim jurídic dels serveis d'acolliment residencial de persones menors d'edat a Mallorca, que determina el règim jurídic que ordena prestar el servei d'acollida institucional que depèn del Departament de serveis Socials del Consell de Mallorca, aprovat pel Ple del Consell de Mallorca en sessió de 8 d'abril de 2010 (BOIB núm. 72, de 13 de maig de 2010).

Disposició final primera**Habilitació de recursos d'acolliment residencial diferents dels que regula aquest Reglament**

L'entitat pública pot habilitar recursos d'acolliment residencial diferents dels que regula aquest Reglament, amb la finalitat de prestar l'atenció immediata que requereixin les persones menors d'edat en situació de desprotecció quan les seves necessitats s'enquadrin en realitats noves o en fenòmens socials emergents o s'observi un creixement massiu i no previsible de la demanda, i no sigui possible, per les dimensions, donar-los resposta en el marc de la xarxa de recursos que hi ha.

Aquesta habilitació tindrà caràcter excepcional, temporal i transitori, i se n'ha de motivar per escrit la posada en funcionament per la naturalesa sobtada i massiva de les necessitats a les quals tracten de respondre. Aquesta motivació s'ha de fer mitjançant un informe d'habilitació excepcional davant l'entitat competent. Per garantir-ho, el període màxim de funcionament d'aquests recursos ha de ser d'un any prorrogable per altres sis mesos a partir de la data en què es posa en funcionament, s'han d'arbitrar durant aquest període les fórmules d'acolliment residencial que resultin necessàries i que s'ajustin als requisits que exigeix aquest Reglament, en funció de la tipologia de recurs.

Disposició final segona**Entrada en vigor**

Aquest Reglament entra en vigor l'endemà d'haver-se publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.