



**Consell de
Mallorca**

■ Departament de Benestar Social
Institut Mallorquí d'Afers Socials

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS O ESPECÍFIQUES PER A CONTRACTAR PROGRAMES D'INTERVENCIÓ FAMILIAR EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE MENORS

PROGRAMA B-4: PROGRAMA D'INTERVENCIÓ PER A FAMÍLIES I MENORS ADOLESCENTS EN CRISI EN SITUACIÓ DE DESPROTECCIÓ DEPENDENTS DE L'IMAS

(NOTA: AQUEST PLEC HA D'ANAR SEMPRE AMB EL PLEC DE CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES GENERALS.)

1. OBJECTE I DESTINATARIS

Dins el perfil de famílies que cada dia arriben al Servei de Menors i Família amb demandes o sol·licituds d'intervenció des de la Secció de Primera Valoració i Urgències, n'hi ha un de molt peculiar que posseeix unes característiques específiques i concretes: són les famílies que no presenten una dinàmica de relació multiproblemàtica, que no són marginals i que els seus fills, fins al moment de la demanda, no s'han trobat en una situació de desprotecció. Aquests famílies demanen ajuda per resoldre un problema puntual, generat per una situació de crisi creada per l'entrada del menor en l'etapa de l'adolescència. De vegades, aquesta etapa pot suposar una font d'estrès molt elevat dins el nucli familiar fins al punt que els pares no són capaços de poder controlar la conducta del jove i necessiten de la intervenció de professionals que els donin suport i els ajudin a entendre i atendre correctament el menor. Quan es detecten aquests casos, és molt important una atenció immediata, integral i contenidora per tal d'evitar que la disfunció relacional es torni crònica i acabi amb una separació del menor del nucli familiar; ja que, des del Servei de Menors i Família, entenem que la separació dels menors del seu nucli familiar, en els casos en què la manca de control ve derivada de situacions puntuals i crítiques, sovint no és l'alternativa més adequada i, fins i tot, pot resultar altament perjudicial.

A partir d'aquest context, l'objectiu del programa és l'atenció immediata en el casos d'aquests menors adolescents que presenten conflictes aguts de relació amb els seus pares. La intervenció en el moment en què es produeix la crisi té com a finalitat evitar la separació del menor del seu nucli familiar i, com a conseqüència de dita separació, l'acolliment residencial.

Per això, el programa d'intervenció en crisis (PIC) es presenta com a un recurs d'actuació ràpida, àgil i flexible per treballar de manera intensiva en situacions de crisis familiars, amb adolescents desafians que han desbordat els límits i les capacitats parentals, amb l'objecte de prevenir l'internament i la pèrdua de vincles de convivència que seran difícils de restablir si el menor ingressa en un centre de primera acollida o residencial sense que s'hagi pogut treballar, prèviament, el sentit de la separació ni s'hagi fet una reparació dels danys produïts per la situació de crisi i la dinàmica familiar disfuncional que aquesta ha generat.

L'àmbit territorial en què s'ha d'aplicar el programa és Mallorca i s'adreça a famílies amb fills de 12 a 17 anys que hagin sol·licitat intervenció al Servei de Menors i Família i que es trobin en situació de risc moderat de desprotecció, es mostren col·laboradores amb el Servei de Menors i Família i la problemàtica vengui derivada d'una situació de crisi puntual sense cronificació dels motius que ha generat la crisi.

Aquest programa ha d'atendre un nombre màxim de 110 famílies.

No s'exclouen, *a priori*, ni els menors amb discapacitats físiques o sensorials ni els psíquics, per bé que aquestes problemàtiques, per l'especificitat, no poden suposar més del 10 % de casos atesos pel programa.



2. CONTINGUT I DIRECTRIUS DEL PROGRAMA

El programa s'adreça a les famílies que presenten les següents característiques:

- 1.- Crisis d'adolescència amb risc de ruptura familiar.
- 2.- Maltractaments episòdics i puntuals derivats de la situació de crisi.
- 3.- Pèrdua de control parental amb una temporalitat no superior a tres mesos.
- 4.- Desbordament familiar i manca de funcionalitat dels seus recursos propis.
- 5.- Maltractaments lleus i altres situacions que es puguin beneficiar del programa.
- 6.- Violència intrafamiliar que hagi ocorregut només una vegada en tota la història familiar.

Les directrius bàsiques del programa són:

1. L'entitat adjudicatària ha de programar i dur a terme les intervencions centrant-se en el respecte escrupolós dels drets del menor i en la seva formulació legal segons la Llei orgànica 1/1996, de Protecció Jurídica del Menor, la Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, regulen, entre d'altres qüestions, el sistema integral de protecció de la infància i l'adolescència i els principis que han de regir l'actuació de les entitats responsables de protegir-les, la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de Protecció a la infància i l'adolescència i la Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, modifica el sistema de protecció a la infància i adolescència. i normativa concordant, tot seguint el principi de prevaler l'interès superior del menor en cas de conflicte.
2. Procurar una intervenció el més acurada possible en benefici del desenvolupament integral del menor.
3. Les intervencions dels professionals de l'entitat contractada han d'intervenir de manera immediata en casos de crisi greu, o dins les 36 hores posteriors a la recepció del cas per part del Servei de Menors i Família.
4. L'entitat col·laboradora ha de programar i dur a terme les intervencions centrades en l'atenció a la dinàmica familiar de forma que es redueixi o s'elimini el risc de desemparament i ha de promoure una situació òptima per a l'autonomia del jove així com la funcionalitat del grup familiar.
5. L'entitat col·laboradora ha de programar les intervencions de forma coordinada amb altres serveis i programes, si cal, tot procurant una màxima sinergia dels recursos, de manera que, un cop finalitzada la intervenció, la família generi demandes d'ajuda als serveis comunitaris més propers, en cas de necessitat.
6. La intervenció familiar ha d'estar fitada en un màxim de 10 sessions. En casos molts concrets, i sempre que el tècnic de referència del Servei de Menors i Família emeti un informe favorable, el nombre de sessions es podrà perllongar fins a 20. La metodologia emprada ha d'estar centrada en la problemàtica de la família.
7. S'ha de garantir la confidencialitat absoluta i màxima de totes les dades personals i familiars dels menors, atès el seu dret fonamental a la intimitat personal i familiar
8. L'entitat adjudicatària no pot emprar les dades personals ni fitxers generats pel concert per a altres fins que no siguin els d'aquest. Aquestes dades estaran sotmeses a les instruccions de l'IMAS que es rebin per escrit i que hauran de complir amb la normativa de protecció de dades.
9. Només es poden transferir o trametre les dades personals o familiars relatives als casos assistits en els supòsits que els requereixi el Poder Judicial, el Ministeri Fiscal, l'Oficina de Defensa del Menor o la Síndica de Greuges, si escau, i quan s'informi a l'autoritat competent de Protecció de Menors de l'IMAS.

3. ACTIVITATS I FORMES D'INTERVENCIÓ DE L'ENTITAT

L'entitat adjudicatària ha de dur a terme, conforme a les directrius d'aquest plec i les indicacions del Servei de Menors i Família, les actuacions següents:

3.1 Recepció del cas



Consell de
Mallorca

■ Departament de Benestar Social
Institut Mallorquí d'Afers Socials

El tècnic de referència del Servei de Menors i Família, un cop s'hagi valorat la família, s'ha de posar en contacte de forma immediata amb el servei contractant per passar-li la informació necessària i les dades de la família i el menor. La documentació que s'ha de traspasar és el full de derivació.

L'entitat adjudicatària pot sol·licitar ampliar informació o dades per millorar l'eficàcia de la seva intervenció.

3.2. Intervenció

3.2.1 Coordinació amb el Servei de Menors i Família

Si el cas es troba en una fase aguda de la crisi, el professional de l'empresa adjudicatària ha d'acudir a les dependències del Servei de Menors i Família i realitzar una intervenció de forma immediata per contenir la crisi. I, posteriorment, ja ha d'acordar la següent sessió.

Si la situació familiar no requereix una intervenció immediata, el tècnic del Servei de Menors i Família ha de contactar, via telefònica, amb el servei contractant i li ha de sol·licitar una primera cita que s'ha de realitzar dins les 36 hores següents.

3.2.2 Execució de la intervenció socioeducativa

En aquesta fase s'han de realitzar les tasques generals següents per a tots els menors i les seves famílies:

- a. Objectiu general: Prevenir l'ingrés del jove a un centre.
- b. Estabilitzar les relacions familiars i normalitzar-les.
- c. Fomentar el suport comunitari i social

La intervenció ha de constar de dues fases:
i dues (2) sessions d'anàlisi i valoració del cas.
ii deu (10) sessions d'intervenció psicosociofamiliar.

3.3. Avaluació de la intervenció

L'avaluació de la intervenció realitzada per l'entitat adjudicatària s'ha de fer a dos nivells:

- Avaluació de la intervenció directa amb la família: objectius treballats, objectius assolits, duració de la intervenció, implicació de la família i resultat final.
- Avaluació del procediment dut a terme durant la intervenció amb les famílies, nombre de famílies ateses i qualitat de la intervenció. Aquesta avaluació l'ha d'efectuar el Servei de Menors i Família a través de la persona que el cap de servei designi.

4. DOCUMENTACIÓ QUE L'ENTITAT HA D'ELABORAR I PRESENTAR

A) En el moment de la licitació

Les entitats col·laboradores interessades en participar en aquesta licitació han de presentar la documentació general que preveu la Llei de contractes del sector públic i que s'especifica en el plec de clàusules administratives i, a més:

1. Certificació acreditativa de ser una entitat col·laboradora acreditada i habilitada en l'àmbit territorial de la Comunitat autònoma de les Illes Balears d'acord amb el Decret 46/1997 del Govern de les Illes Balears, de 21 de març, a l'àmbit territorial de Mallorca pel Consell de Mallorca, entitat competent des de 1998, o conformement a una norma d'aplicació similar a l'Estat, o declaració responsable, d'acord amb el plec de clàusules administratives.

2. Projecte tècnic:

L'entitat licitadora ha de presentar un document titulat Projecte Tècnic que reunirà, almenys, els elements següents, descrits i desenvolupats:

- a) Projecte que defineix el model d'intervenció, els objectius generals i estableix un marc de referència dels plantejaments psicoeducatius de caràcter general.
- b) El programa o forma de treball amb les famílies, atenent a les seves individuals circumstàncies i necessitats.
- c) Programació de la intervenció amb la família: fases, procés que se seguirà, seguiment i tancament.
- d) El programa de coordinació amb altres recursos socials, si escau.
- e) Definició de l'equipament i les condicions aptes per a acollir aquesta tipologia d'usuaris.
- f) Recursos humans de l'entitat, amb especial referència a funcions, horaris, formació prèvia i permanent, formes de substitució, requisits d'entrada i supervisió, que garanteixi uns mínims de qualitat en l'atenció de les famílies.
- g) Garanties de qualitat en l'atenció dels menors i les seves famílies, amb indicadors i avaluació.
- h) Avaluació general del programa.

B) Abans de la signatura del contracte

Els licitadors que resultin adjudicataris, abans de la firma del contracte, han de presentar:

1. Relació de professionals amb els quals realitzarà el programa i currículum; declaració responsable de no tenir antecedents penals ni de conducta que els impedeixin treballar amb menors; i títols acadèmics, si escau.
2. Tipus de relació de serveis o contractual amb el personal esmentat.
3. Títol acadèmic i currículum bàsic del director/coordinador del programa i declaració personalitzada de no tenir antecedents penals.

C) En el moment de desenvolupar el contracte

L'entitat adjudicatària es compromet a elaborar i presentar al Servei de Menors i Família per a cada un dels casos assignats la informació escrita següent:

1. Informe final, que reculli les observacions, l'adaptació al programa i l'ajustament dels objectius acordat amb el referent del cas del Servei de Menors i Família i/o altres professionals implicats. Aquest informe ha de recollir:

- a) Full de derivació, que conté les dades personals i familiars del menor.
- b) Objectius treballats.
- c) Objectius assolits.
- d) Nombre de sessions.
- e) Situació actual de la família.

Aquest informe s'ha de lliurar al tècnic responsable del cas. El Servei de Menors i Família no sol·licitarà l'informe sinó que l'entitat adjudicatària l'ha de remetre un cop finalitzades les intervencions.

2. Informe d'incidències extraordinàries o de canvis importants en el pla de feina, quan es produeixin independentment del moment en què es troba el procés d'intervenció.

Per altra banda, ha de lliurar la documentació general següent:

- a. **Factura mensual** corresponent, a la qual s'han d'annexar els casos treballats definits pel número d'expedient assignat al Servei de Menors i Família i el nombre d'intervencions realitzades.



**Consell de
Mallorca**

■ Departament de Benestar Social
Institut Mallorquí d'Afers Socials

b. **Una memòria anual**, que ha de recollir el nombre de menors subjectes d'intervenció i nombre de famílies ateses, els objectius i el seu grau de consecució, el perfil de casos i la tipologia, el nombre d'hores d'execució del programa, els recursos humans que han participat, recursos externs que ha intervengut, la gestió pressupostària i una memòria econòmica. Aquest informe no serà sol·licitat pel Servei de Menors i Família i s'ha de lliurar dins el primer trimestre de l'any següent.

5. UBICACIÓ I REQUISITS TÈCNICS

L'entitat adjudicatària ha de comptar amb la documentació oficial que, per la naturalesa del servei o instal·lació, és obligatòria.

L'entitat adjudicatària pot dur a terme el programa:

- a. Preferentment i habitual en la seva seu i amb els seus mitjans.
- b. Intervencions en el domicili de la família amb autorització dels familiars.
- c. A la seu de l'IMAS quan sigui precisa una intervenció immediata.

L'entitat adjudicatària és autònoma per a l'organització tècnica i de gestió sempre que es tinguin en compte les característiques de les prestacions compromeses i de les famílies ateses i la coordinació necessària amb el Servei de Menors i Família.

Recursos humans.

Es consideren requisits del programa:

1. Pel que fa a la plantilla:

- a. 1 psicòleg a jornada completa de dilluns a divendres. No es contempla ni festius ni nocturnitat.
- b. 1 educador social a mitja jornada.

2. Pel que fa als mitjans materials:

- Medi de transport propi.

Palma, 19 novembre de 2015

La cap del Servei de Menors

Vist i plau

La coordinadora de Menors i Família

Amparo Solanes Calatayud

Beatriz Morales Granados