

Estándares de calidad en acogimiento residencial especializado. EQUAR-E

Estándares de calidad
en acogimiento
residencial
especializado.
EQUAR-E

Coordinación: Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil FAPMI

Investigación realizada por la Asociación NIERU, con el apoyo del Grupo de Investigación en Familia e Infancia de la Universidad de Oviedo, y financiados por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Documento elaborado por:

- Jorge F. Del Valle
- Amaia Bravo Arteaga
- María Martínez Hernández
- Iriana Santos González

En la elaboración de estos estándares han participado gran mayoría de las entidades públicas con competencia en protección de menores, a los que agradecemos sinceramente su esfuerzo:



- Cabildo Insular de Gran Canaria
- Cabildo Insular de Tenerife
- Ciudad Autónoma de Ceuta
- Ciudad Autónoma de Melilla
- Comunidad de Madrid
- Consejo Insular de Mallorca
- Diputación Foral de Araba
- Diputación Foral de Bizkaia
- Diputación Foral de Gipuzkoa
- Diputación Foral de Navarra
- Generalitat de Catalunya
- Generalitat de Valencia
- Gobierno de Aragón
- Gobierno de Cantabria
- Gobierno de La Rioja
- Junta de Andalucía
- Junta de Castilla-La Mancha
- Junta de Castilla y León
- Junta de Extremadura
- Principado de Asturias
- Región de Murcia
- Xunta de Galicia

Igualmente han participado las siguientes entidades privadas que prestan servicios de acogimiento especializados:

- Cruz de los Ángeles
- Dianova
- O'Belén
- Unidad de Socialización de Zambrana

Edita y distribuye:

© MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
CENTRO DE PUBLICACIONES
PASEO DEL PRADO, 18-20. 28014 Madrid

NIPO: 680-12-095-3

Imprime: ESTILO ESTUGRAF IMPRESORES, S.L.

Pol. Ind. Los Huertecillos, nave 13 - 28350 CIEMPOZUELOS (Madrid)
<http://publicacionesoficiales.boe.es/>

Estándares de calidad
en acogimiento
residencial
especializado.
EQUAR-E
Versión para
centros especializados



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

Índice

Presentación	7
Principios	13
Marcos teóricos	19
Definición y objetivos del acogimiento residencial	25
Estándares de calidad en acogimiento residencial	31
I) Los recursos	33
Estándar 1: Emplazamiento, estructura física y equipamiento	33
Estándar 2: Recursos humanos	36
II) Procesos básicos	41
Estándar 3: Derivación y recepción-admisión	41
Estándar 4: Evaluación de necesidades	44
Estándar 5: Proyecto de Intervención Individualizado (PII)	46
Estándar 6: Alta y preparación de la salida	49
Estándar 7: Trabajo con las familias	51
III) Necesidades y bienestar	55
Estándar 8: Seguridad y protección	55
Estándar 9: Respeto a los derechos	59
Estándar 10: Necesidades básicas materiales	63
Estándar 11: Estudios y formación	66
Estándar 12: Salud y estilos de vida	69
Estándar 13: Normalización e integración	72
Estándar 14: Desarrollo y autonomía	75
Estándar 15: Participación	77
Estándar 16: Uso de consecuencias educativas	79
IV) Gestión y organización	83
Estándar 17: Gestión del programa	83
Estándar 18: Liderazgo y clima social	86

Estándar 19: Organización laboral	88
Estándar 20: Coordinación entre profesionales	90

Presentación

Esta publicación consta de tres documentos estrechamente relacionados entre sí, cuyo objetivo último es tratar de establecer un consenso sobre las prácticas de calidad en acogimiento residencial. Se han elaborado unos estándares generales que se presentan en el primer documento, y unos estándares para acogimiento especializado de adolescentes con graves problemas emocionales y conductuales en el segundo. Respecto a las características especiales de esta segunda parte de la publicación, hay que tener en cuenta las particularidades complejas y delicadas de este tipo de programas destinados al estudio del acogimiento residencial especializado en la atención de niños y adolescentes con graves problemas conductuales y emocionales. Finalmente, la tercera parte de la obra a publicar tiene como principal objetivo recoger la opinión de los niños y jóvenes tutelados en diferentes programas residenciales, para ser tenida en cuenta en la elaboración de Estándares de Calidad y buenas prácticas en el Acogimiento Residencial. Este proyecto se ha desarrollado desde FAPMI, con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, (Dirección General de Servicios para la Familia y la Infancia) y la colaboración de NIERU y el Grupo de Investigación en Familia e Infancia de la Universidad de Oviedo.

Jorge Fernández del Valle
Catedrático de Intervención Psicosocial
Grupo de Investigación en Familia e Infancia

Fundamentación

Estos estándares son una adaptación de la versión general de los estándares de calidad en acogimiento residencial (EQUAR), y están destinados a programas de acogimiento residencial especializado en la atención de adolescentes con graves problemas conductuales y emocionales. El diseño de los estándares y su estructura se ha mantenido porque se quiere resaltar que se trata de menores de edad que están bajo una medida de protección y que precisan un acogimiento temporal, más allá de que sus necesidades especiales aconsejen la creación de un tipo de centros específicos.

A partir de los años 90, el acogimiento residencial en España comenzó a experimentar un enorme cambio en el tipo de población atendida. Siguiendo lo que ya había ocurrido en otros países, principalmente anglosajones, los casos que iban siendo acogidos en hogares de protección cada vez más presentaban graves problemas emocionales y conductuales, a la vez que se observaba un incremento en la atención a adolescentes. Hoy día, aunque no es posible dar estadísticas nacionales al respecto, se puede estimar que en torno a un 75% de los menores de edad en acogimiento residencial tiene más de 12 años. En consecuencia, el acogimiento residencial parece haber ido especializándose “de facto” en la población desprotegida en edades adolescentes. Una razón para ello es que el desarrollo del acogimiento familiar desde 1987 ha conseguido que los niños más pequeños sean los que más se benefician de esta medida, ya que las dificultades de la educación en edades adolescentes, especialmente cuando han vivido situaciones adversas de desprotección, hacen que existan muy pocas familias dispuestas a acogerlos.

Los problemas de desarrollo, conductuales y emocionales de los niños que han sido víctimas de la desprotección sigue siendo un tema que requiere mayor investigación. Los profesionales de los programas de acogimiento residencial vienen reclamando desde hace muchos años la necesidad de mejores recursos para poder atender estos problemas que sufren los menores acogidos. Las respuestas de los servicios públicos de salud mental son claramente insuficientes y la intervención con tratamientos desde el sector privado sigue sin tener una pauta clara. Tampoco suele estar claro el papel de los psicólogos que en algunos centros y hogares desarrollan su trabajo, casi nunca dedicados a intervenir terapéuticamente con niños y jóvenes. Sin embargo, las investigaciones internacionales hablan de cifras del 50-80% de menores acogidos que presentan problemas psicológicos que requieren ayuda terapéutica. En España, los escasos estudios publicados presentan porcentajes en torno al 50%, es decir, la mitad de la población atendida.

Dentro de este grupo, cuando se trata de adolescentes que presentan graves comportamientos destructivos, desafiantes, con falta de control de impulsos y manifestaciones agresivas o violentas, su atención en hogares venía planteando unos retos difícilmente superables. La convivencia del hogar no solo resultaba difícil para los educadores, que a fin de cuentas deben saber abordar este tipo de situaciones, sino que afectaba gravemente a otros niños y particularmente a los más pequeños o vulnerables. Con el tiempo se ha ido haciendo evidente que para atender a estos adolescentes se hacía necesario un contexto determinado, con condiciones especiales que facilitaran su abordaje. Desde ciertas condiciones ambientales, como amplios espacios, actividades al aire libre, etc., hasta las más importantes de un personal especialmente preparado para este trabajo.

A partir de esa situación, se fueron creando los centros denominados de socialización, de régimen especial, de alta intensidad educativa, etc., en muchas comunidades autónomas. En ocasiones, más impelidas por la necesidad de tener un recurso alternativo donde ubicar estos casos más difíciles de manejar que por haber diseñado una respuesta adecuada a sus necesidades. El resultado, como presenta el Informe del Defensor del Pueblo sobre estos centros, es una variada gama de soluciones en las que no siempre está claro cuál es el modelo de atención que se pretende, con fuertes componentes de contención que parecen ser prioritarios y no siempre aplicados respetando derechos básicos de los jóvenes. Se echan claramente en falta algunos criterios que ordenen estos recursos y estos estándares pretenden desempeñar el papel de facilitar la calidad de estos programas, pero también de respetar los derechos de los menores acogidos.

Previamente a desarrollar las características concretas que los estándares pueden establecer, debe plantearse la idea del tipo de diseño y finalidad de estos centros. El acogimiento especializado para adolescentes con graves trastornos de conducta debe considerarse siempre una opción subsidiaria a otras alternativas que promuevan la permanencia en su entorno familiar, con el apoyo de recursos especializados externos, o el acogimiento en otros núcleos familiares que puedan dar respuesta a sus necesidades o incluso la permanencia en un hogar de protección no especial. Solo en caso de constatar, mediante una rigurosa evaluación de las necesidades de los menores y los recursos de su entorno, que el acogimiento en un centro especializado es la alternativa más adecuada, se optará por este tipo de programas. En todo caso, siempre ajustando la intervención al tiempo requerido para la superación de las dificultades que propiciaron su entrada.

Este tipo de programas requiere para su desarrollo de unas condiciones de convivencia más estrictas, con un control de la convivencia más estricto y unas limitaciones especiales. En consecuencia, no puede ser un lugar de acogimiento permanente o prolongado, sino un intento de intervención intensiva que permita superar ciertos problemas de estos jóvenes para poder retornar a una convivencia en espacios más normalizadores. Las largas estancias en este tipo de

centros seguramente provocarían una dependencia del control externo que podría venirse abajo fácilmente al salir posteriormente a contextos más naturales.

Sin embargo, la característica más importante de estos programas, no siempre suficientemente asimilada, es que son espacios terapéuticos. Las necesidades y la definición de la población objetivo no pueden ser más claras en este sentido, ya que se trata de jóvenes con graves problemas emocionales y de comportamiento. Por consiguiente, la principal característica del programa es su carácter terapéutico y su finalidad es la superación de estos trastornos. Solamente como una característica instrumental se puede enfatizar la necesidad de que sea un ambiente donde la contención y el control sean fáciles de ejercer, resultando esta cuestión tan necesaria como insuficiente. A su vez, el carácter terapéutico no puede referirse a la existencia de sesiones de tratamiento con psicoterapeutas, sino que debe impregnar el diseño del trabajo socioeducativo que se realiza. Para ello se requiere un modelo muy bien definido y unos profesionales bien formados que compartan esta idea. Algunas técnicas de manejo de conflictos, basadas en intervención en crisis y en trabajarlas como oportunidades de cambio, han resultado muy útiles en este contexto. Es este enfoque del trabajo dirigido a la superación de los conflictos del adolescente el que debe caracterizar este tipo de programas.

Procedimiento de elaboración

Estos estándares, al igual que los generales, se han elaborado a partir de varias técnicas que a continuación se detallan:

1. Se ha partido de la experiencia de evaluación de hogares y residencias de protección que ha acumulado el GIFÍ (Grupo de Investigación en Familia e Infancia) y en particular de los diez criterios de atención de calidad que se habían propuesto hace años¹.
2. Se han analizado los estándares de acogimiento residencial vigentes en varios países y las recomendaciones legales de organismos internacionales y nacionales.
3. Se han analizado las respuestas de satisfacción con la atención residencial de más de 400 niños y jóvenes que han sido entrevistados en los últimos cuatro años en evaluaciones de hogares por el GIFÍ. De ellas se han entresacado los aspectos más repetidos como me-

¹ Del Valle, J. F y Fuertes, J. (2000). *El acogimiento residencial en la protección a la Infancia*. Madrid: Pirámide.

jorables y las principales sugerencias de niños y jóvenes (existe un informe sobre esta evaluación disponible en la web del GIFI).

4. Se ha solicitado a todos los territorios con competencia en servicios de acogimiento residencial de protección a la infancia los datos sobre la composición de la red de hogares, con características como tipo, capacidad y población atendida para disponer de un análisis de las tipologías existentes en nuestro país.
5. Se ha aprovechado para solicitar de cada territorio la designación de un técnico con amplia experiencia en acogimiento residencial que se incorpore a un panel de expertos que tuvo la oportunidad de revisar el borrador de estándares y realizar sugerencias.
6. Se ha ampliado el panel de expertos a entidades y personas vinculadas con programas de acogimiento residencial especializado en jóvenes con problemas de emocionales y conductuales.
7. Se han realizado visitas a programas especiales de acogimiento residencial en varios países (Suecia, Escocia y Canadá).

A continuación se presenta una lista de los principales documentos consultados en la literatura científica y técnica nacional e internacional, particularmente con centros de características especiales.

Documento	Comentarios	Referencia
National Standards for Special Care Units (2001)	Estándares del Gobierno de Irlanda para acogimiento residencial especial de adolescentes con graves problemas de conducta	http://www.hiqa.ie/standards/social/children-and-young-people
Children's Homes. National Minimum Standards (2002)	Estándares del Gobierno de Inglaterra, versión 2002	http://www.dh.gov.uk/en/Publicationsandstatistics/Publications/PublicationsPolicyAndGuidance/DH_4010076
Children's Homes. National Minimum Standards (2011)	Estándares del Gobierno de Inglaterra, versión 2011	https://www.education.gov.uk/publications/standard/Childrenandfamilies/Page2/DFE-00030-2011

Documento	Comentarios	Referencia
13 Indicators of Quality Child Care: Research Update (2002)	Documento de la Universidad de Colorado (EE.UU.) sobre indicadores en protección infantil	http://aspe.hhs.gov/hsp/ccquality-ind02/
Recommandations de bonnes pratiques professionnelles Conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents: prévention et réponses (2008)	Directrices para acogimiento residencial de la agencia nacional de evaluación de Francia, Sobre la prevención y respuesta de conductas violentas en centros para adolescentes.	http://www.anesm.sante.gouv.fr/spip.php?page=article&id_article=375
Protocolo básico de actuación en centros y/o residencias con menores diagnosticados de trastornos de conducta (2010)	Texto consensuado en la Comisión Interautonómica de directores y directoras generales de infancia en mayo de 2010. Ministerio de Sanidad y Política Social	
Residential Treatment Services (2008)	Comité de Acreditación de EE.UU.	
Behavior management and physical restraint (2004). The Commonwealth of Massachusetts. Executive Office of Health and Human Services. Office of Child Care Services (OCCS)	Documento sobre el manejo y la restricción física.	
Centros de protección de menores en situación de desamparo que presentan trastornos de conducta en Andalucía (2012)	Publicación del Observatorio de la Infancia en Andalucía Dirección General de Infancia y Familias. Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social de la Junta de Andalucía	http://www.juntadeandalucia.es/observatoriodelainfancia/oia/esp/documentos_ficha.aspx?id=3421

Principios

Estos estándares son una versión adaptada a los programas especializados, pero los principios generales en los que se sustenta la actuación con jóvenes con graves trastornos de conducta y emocionales son básicamente los mismos que se exponen en los estándares generales, matizando ciertos contenidos y añadiendo algún principio adicional.

Hay muchos aspectos que pueden verse reflejados en unos estándares de calidad en acogimiento residencial, ya que este tipo de intervenciones requiere cubrir todo tipo de necesidades de los niños¹. Sin embargo, antes de desarrollar este conjunto de criterios e indicadores de calidad, debe establecerse cuáles son las prioridades y principios a tener en cuenta. Muchos de ellos no son únicos del acogimiento residencial, sino compartidos con la intervención en la protección a la infancia en general. Este marco más amplio es el que realmente da sentido a estos estándares. A continuación se presentan los principios de actuación más importantes que son compartidos por todo tipo de hogares:

1. **Superior interés del menor.** Como todas las medidas de protección, el acogimiento residencial deberá estar siempre justificado por ser la intervención que mejor atiende a los intereses concretos de cada niño en un momento dado. Ello implica la protección y garantía de sus derechos fundamentales como persona, consagrados en la Convención de Derechos del Niño y recogidos en la legislación estatal y autonómica española. En particular, este principio establece la defensa de la perspectiva de las necesidades y derechos de los niños frente a los de sus familiares cuando entran en conflicto. Igualmente, debe ser tenido en cuenta para valorar los recursos y procedimientos que las administraciones emplean, de modo que se ajusten a esos derechos y necesidades.
2. **Derecho del niño a vivir en familia.** La Convención de Derechos del Niño, en su preámbulo, reconoce que el niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, debe crecer en el seno de la familia, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. De

¹ Se utilizará el término niño en el mismo sentido que en documentos como la Convención de Derechos del Niño, es decir, haciendo referencia a todos los menores de edad y por tanto hasta los 18 años. En el resto del documento se hará alusión a adolescentes y jóvenes dada la especificidad de la población a la que se dirigen los programas especializados. Con respecto a las cuestiones de género, por facilidad de lectura no se utilizarán constantemente formas como niños y niñas, o educadores y educadoras, aunque se recurrirá a formas neutras, como equipo educativo, cuando sea posible.

este derecho se deducen tres importantes principios del trabajo en la protección infantil:

- La intervención de los servicios de protección a la infancia, deberá tener como principal objetivo la mejora de las condiciones familiares de los niños en situación de riesgo, de modo que puedan permanecer en su propio hogar siempre que sea posible.
 - Cuando sea necesaria la separación del niño con respecto a su familia, por causa de desprotección grave, se deberá estudiar como hipótesis principal la posibilidad del regreso a su hogar familiar o reunificación. Si el objetivo de la intervención fuera esta reunificación, se deberá realizar un trabajo intensivo y coordinado tanto con los menores como con la familia para alcanzarlo en el menor tiempo posible.
 - En los casos en que la reunificación familiar no sea posible, se procederá a agilizar todas las actuaciones necesarias para alcanzar una situación familiar estable y definitiva para el niño, bien sea en términos de adopción o acogimiento permanente.
3. **Complementariedad del acogimiento residencial.** Una vez establecido que el principal objetivo de la protección infantil es restablecer el desarrollo del niño en un entorno familiar de bienestar, el acogimiento residencial cumple un papel complementario o subsidiario. Se trata de una solución temporal, al servicio de un Plan de Caso cuya finalidad es la inserción definitiva y estable en un ambiente familiar (sea por retorno al propio hogar o a una nueva familia). Los hogares y residencias de protección, aunque deben diseñarse de manera que reproduzcan un ambiente lo más familiar posible, no pueden constituirse en un sustitutivo permanente de la familia. La estancia en acogimiento residencial tiene siempre una finalidad temporal, con unos objetivos concretos a corto y medio plazo, que permitan alcanzar una inserción familiar definitiva.
4. **Las necesidades de los niños como eje primordial.** El diseño de los programas de acogimiento residencial, así como los procedimientos que se establezcan para su desarrollo, deberán basarse fundamentalmente en su capacidad para cubrir adecuadamente las necesidades de los niños. Estas necesidades deben prevalecer sobre otros criterios como la facilidad de la gestión, el mantenimiento de

prácticas y programas tradicionales por motivos de inercia, o los intereses de los adultos en cuanto trabajadores.

5. **El acogimiento residencial como una red de recursos flexible y especializada.** Tanto por las grandes diferencias en las edades de los niños a atender, desde recién nacidos hasta jóvenes prácticamente adultos, como por las distintas problemáticas que pueden presentar (menores extranjeros no acompañados, trastornos conductuales y emocionales, discapacidad, jóvenes en transición a la vida adulta, etc.) es imposible disponer de un único programa capaz de dar respuesta a todas las demandas. Se requiere diseñar una red de acogimiento residencial con programas que permitan dar respuesta a los diferentes tipos de necesidades que se presentan, implicando algunos de ellos un elevado grado de especialización. El objetivo fundamental es lograr que para cada niño exista una alternativa que cubra convenientemente sus necesidades específicas.

6. **Atención integral, individualizada, proactiva y rehabilitadora.** El acogimiento residencial, como ambiente temporal sustitutivo del cuidado familiar, debe asumir la educación integral del niño, con especial atención a sus necesidades afectivas y de relación. Además, en la medida en que el acogimiento residencial se reserva para casos que deben ser separados de su familia por encontrarse en situación de grave desprotección, existe una altísima probabilidad de que los niños hayan sufrido graves privaciones y situaciones de maltrato. En consecuencia, como muestran todos los estudios nacionales e internacionales sobre niños en acogimiento residencial, existe una gran incidencia de problemas conductuales, emocionales, de rendimiento académico y del desarrollo en general. Algunos de estos problemas obligan a prestar una atención altamente especializada en los hogares² de protección, y se hace necesario un planteamiento proactivo, de detección temprana de cualquier dificultad que esté obstaculizando el adecuado desarrollo del niño y de puesta en funcionamiento de los necesarios recursos terapéuticos y rehabilitadores. El tiempo de los niños en acogimiento residencial debe ser una experiencia confortable, de buen trato, de reparación de la confianza en los adultos, pero fundamentalmente

² Se utilizará el término “hogar” para designar los recursos de acogimiento residencial en general, entendiendo que la gran mayoría de estos servicios son pequeñas unidades en pisos o viviendas unifamiliares. Cuando se desee hacer referencia a estructuras de mayor tamaño se utilizará el término –residencias–. Se evitarán formas más institucionales como –centro de menores– aunque estén muy arraigadas en el uso de los profesionales.

de potenciación del desarrollo interviniendo sobre cualquier problema u obstáculo que lo esté limitando.

7. **Participación de los niños y sus familias.** La Convención de Derechos del Niño establece su derecho a participar en las decisiones que les afectan. En los procesos de intervención del sistema de protección infantil es particularmente necesario contar con su perspectiva, dada la trascendencia que tienen estas decisiones para su futuro. En el desarrollo de los programas de acogimiento residencial, la participación de los niños debe ser un eje central de trabajo, ya que no sólo es un derecho, sino también un objetivo educativo. Como derecho, implica tomar en consideración las opiniones y sugerencias de los niños en el funcionamiento de los hogares, así como en las decisiones que les afectan (por ejemplo, elección de estudios, actividades de ocio, etc.). Sin embargo, la participación debe ser también objeto de trabajo educativo, generando experiencias de implicación personal, ayudando a desarrollar las habilidades necesarias para su ejercicio e incrementando el nivel de participación en la propia gestión de los hogares a medida que se van haciendo mayores. Igualmente, las familias, particularmente las que se encuentran en una intervención con fines de reunificación deben ser escuchadas y alentadas a participar muy activamente en las diferentes fases del proceso.

8. **Normalización y especialización.** Se trata de dos conceptos contrapuestos, ya que el primero plantea la necesidad de que los niños en los hogares de protección disfruten de una vida lo más parecida a la del resto de los niños que viven con sus familias, tanto en el diseño del ambiente físico, como en las rutinas cotidianas y el acceso a los recursos de la comunidad. La especialización, por su parte, requiere la puesta en marcha de recursos diferenciados, capaces de cubrir necesidades altamente específicas que de otro modo quedarían desatendidas. En ocasiones esta especialización supone construir entornos y desarrollar programas con algunas características que los diferencian claramente de un hogar familiar. Tanto la normalización como la especialización son principios necesarios del trabajo en acogimiento residencial. Por una parte, todos los hogares deben diseñarse de modo que los niños experimenten, en la mayor medida posible, un ambiente familiar y tengan acceso a los recursos de la comunidad como cualquier otro niño. Sin embargo, algunos programas especializados, como los hogares para adolescentes con graves problemas conductuales o emocionales,

necesitarán introducir algunos elementos poco normalizadores, pero indispensables para alcanzar sus objetivos. Con todo, este tipo de hogares deben esforzarse por conservar el máximo nivel de normalización posible y deberán justificar claramente cualquier práctica contraria a este principio en función, exclusivamente, de los intereses del niño.

9. **Transparencia, eficacia y eficiencia.** Los hogares de protección deben ser recursos transparentes, con prácticas diseñadas en un Proyecto Educativo que las enmarque en una justificación teórica y una metodología coherente. Deben incorporar sistemas de registro de las principales actividades e incidencias que se desarrollen, monitorizando la evolución de los propios niños mediante una evaluación continua. Tanto en los hogares de gestión pública como en los de la iniciativa privada, la Administración responsable de la protección de los niños deberá tener conocimiento directo y actualizado de la atención que se está prestando. La evaluación de resultados en las intervenciones con los niños debe ser una prioridad, de modo que se consoliden y se desarrollen solamente aquellos hogares y residencias que muestren ser más eficaces y eficientes, particularmente cuando se trate de programas especializados dirigidos a adolescentes con graves problemas emocionales o conductuales, o cualquier otro que aborde situaciones especialmente difíciles.

10. **Proporcionalidad e intervención mínima:** como establece el *Protocolo del Ministerio de Sanidad y Política Social para la actuación en centros especializados en trastornos de conducta*, algunos ingresos pueden producirse contra la voluntad del joven, además de suponer la limitación de ciertos derechos en aras de conseguir los objetivos de supervisión y control que el programa requiere. Por tanto, y teniendo en cuenta que toda actuación ha de sustentarse en el bien superior del joven y el ajuste de la intervención a sus necesidades, ésta habrá de someterse a los principios de legalidad, necesidad, proporcionalidad e intervención mínima, asegurando así que no se recurra a intervenciones especializadas sin una adecuada fundamentación y que ésta no exceda el tiempo e intensidad que requiera cada caso.

Marcos teóricos

El trabajo en acogimiento residencial es complejo y de una enorme responsabilidad ya que se delega la educación y la protección de un menor de edad en unos profesionales y un servicio concreto. El trabajo a realizar debe fundamentarse en conocimientos científicos y técnicos de una serie de disciplinas capaces de aportar teorías que sustenten este trabajo y herramientas para atender mejor a los niños. A continuación se comentan algunas de las más importantes y que deberían formar parte de la formación básica de los profesionales de los hogares y residencias de protección, así como de la justificación teórica de sus Proyectos de Intervención Individualizado (PII). Algunos de estos marcos teóricos requerirían para su explicación rigurosa mucho más espacio, pero aquí se tratará solamente de dar unas pinceladas de referencia.

Enfoque terapéutico y de cambio

En el caso de los programas especializados para jóvenes con graves problemas emocionales y de conducta la intervención se debe contextualizar necesariamente en un marco terapéutico, como forma de dar respuesta a sus necesidades específicas. Lo terapéutico, en este contexto, no se limita a que los niños reciban asistencia por parte de profesionales de la psicoterapia, sino que incorpora este concepto en el diseño global y en el modelo de trabajo socioeducativo. Los programas de este tipo que han ido resultando más eficaces son aquellos que son capaces de crear un ambiente de comunicación y relación entre jóvenes y educadores que permite los cambios y la superación de los problemas. Esto requiere la elección de algún modelo de trabajo terapéutico que permita fundamentar todo el programa residencial y conseguir que el personal tenga una formación intensa en la intervención con este tipo de jóvenes. Especialmente, entendiendo que los problemas de conducta y las crisis de convivencia son oportunidades para lograr cambios, mediante la reacción con técnicas apropiadas, y no solamente episodios que deben ser objeto de contención. El resto de principios que siguen son los mismos que los de los estándares de acogimiento residencial general.

Psicología del desarrollo infantil y adolescente

Tal y como se ha establecido en los principios enunciados anteriormente, las necesidades de la población atendida deben constituirse en la

principal referencia para el diseño de la atención residencial. La cuestión es compleja en caso de la protección a los menores de edad, ya que implica atender necesidades de una población muy dispar, al incluir desde los recién nacidos hasta aquellos que alcanzan la mayoría de edad. A lo largo de las correspondientes etapas evolutivas las necesidades a cubrir son muy diferentes y esta perspectiva de atención a personas en constante desarrollo debe ser central en el diseño de la atención residencial. El conocimiento de las diferentes etapas del desarrollo infantil y adolescente, y en particular las diferentes necesidades que se deben cubrir a lo largo del ciclo evolutivo, ha de ser un marco teórico fundamental de referencia.

Educación social y pedagogía social

En la Europa continental predomina el marco de la pedagogía social como referencia para el diseño de intervenciones en acogimiento residencial. Los niños en riesgo social y con medidas de protección constituyen uno más de los colectivos con los que se trabaja la educación no formal desde pedagogía social, tanto en el nivel preventivo como de reinserción social, pero cabría citar muchos otros como las personas mayores, las personas con discapacidad, etc. Dentro de este amplio marco de la pedagogía social se ha desarrollado en España la educación social como una disciplina y una profesión que es particularmente relevante en el campo de la atención residencial de menores en protección. En cambio, en los países anglosajones, en particular en el Reino Unido y Estados Unidos, apenas existen estos marcos de referencia y la cualificación profesional de las personas que trabajan en acogimiento residencial sigue siendo un asunto preocupante y ampliamente debatido. Se debe sacar el máximo provecho de esta realidad española que ha avanzado notablemente en la definición del acogimiento residencial como un campo de trabajo profesionalizado y en el que los educadores sociales son la figura de referencia.

Vinculación y apego

La investigación en la psicología del desarrollo infantil ha mostrado claramente que una de las necesidades más básicas del ser humano en sus primeras etapas es la del apego. Los estudios han evidenciado que, depen-

diendo de la forma en que los adultos responden a las necesidades de los niños y se vinculan con ellos en esas etapas, se van a estructurar patrones de respuestas conductuales y emocionales que influirán a lo largo de todo el desarrollo infantil y adulto. Concretamente, cuando los adultos cuidadores no son capaces de responder adecuadamente a las necesidades y demandas de los niños en sus primeras etapas, se pueden generar estilos de apego inseguro o anómalos (evitativo, ansioso, desorganizado...) que pueden dañar gravemente el desarrollo posterior. Habida cuenta de que los casos que ingresan en acogimiento residencial provienen de entornos familiares donde han recibido diversos tipos de malos tratos o atención gravemente inadecuada, la probabilidad de que se hayan desarrollado este tipo de estilos de apego inseguro es muy elevada, como demuestran las investigaciones. Por otra parte, cuando la atención residencial se dirige a niños muy pequeños que se encuentran en etapas en las que el apego está en proceso de construcción, se debe tener en cuenta que la atención por parte de varios adultos, en régimen de turnos, con grupos numerosos de niños, etc., puede impedir el desarrollo de un apego seguro. Por otra parte, también se debe señalar que cuando se trata de niños mayores y adolescentes, la estancia en acogimiento residencial puede suponer una oportunidad de experimentar un trato y una vinculación con adultos afectivos, confiables, y por tanto ayudar a paliar problemas de apego derivados de las situaciones familiares vividas.

Resiliencia

Una de las teorías que han tenido más impacto en la intervención con personas que han sufrido graves carencias y experiencias traumáticas (como es el maltrato infantil en cualquiera de sus formas) es la de la resiliencia. Este concepto hace referencia a la superación de situaciones gravemente adversas y a la posibilidad de alcanzar un determinado grado de bienestar personal a pesar de haber vivido experiencias muy traumáticas. La relevancia para la intervención en acogimiento residencial es evidente, ya que la población atendida se caracteriza precisamente porque en su mayoría han vivido situaciones de gran desprotección y maltrato. La investigación ha mostrado que más que un rasgo de personalidad o una especial capacidad para la superación, la resiliencia es un proceso en el que las experiencias de relación y apoyo social son fundamentales. Estas experiencias de vinculación positiva y compensadora, el encontrar “tutores” de resiliencia, son claves para la superación de situaciones traumáticas. El acogimiento residencial, por definición, debe constituirse en un entorno capaz de generar la vinculación y el

apoyo social que favorezca los procesos de resiliencia de los niños y jóvenes atendidos.

Enfoque ecológico de contextos y de desarrollo

La intervención en acogimiento residencial tiene un componente físico y contextual que es fundamental en el diseño de estos programas. La finalidad de ofrecer un hogar alternativo determina la necesidad de diseñar un espacio capaz de reproducir las condiciones básicas de un hogar familiar. Algunas formulaciones teóricas como la ecología del desarrollo, la ecología social o la propia psicología ambiental en general, resultan de especial pertinencia en este caso.

Transición a la vida adulta

Uno de los grandes cambios que se ha vivido en la intervención en protección a la infancia es la importancia de continuar atendiendo sus necesidades incluso cuando ya han alcanzado la mayoría de edad. Afortunadamente se han superado los tiempos en que la protección de menores se ejercía literalmente y de manera exclusiva sobre los menores de edad, pasando en el momento en que cumplieran los 18 años a ser considerados adultos que, en todo caso, deberían ser atendidos por los servicios sociales generales. En la actualidad, con modalidades muy diversas dependiendo del territorio de que se trate, se sigue atendiendo y ayudando a los jóvenes que alcanzan los 18 años mientras sigan presentando una situación de dependencia. La investigación internacional ha mostrado que esos momentos de transición a la vida adulta son cruciales para consolidar los apoyos recibidos anteriormente o, por el contrario, pueden poner en riesgo toda la intervención previa cuando no se dan estos acompañamientos. Son conocidas las dificultades que tienen los jóvenes atendidos en el sistema de protección, particularmente en acogimiento residencial, pero también en acogimiento familiar, para conseguir una adecuada integración social y un aceptable nivel de bienestar personal. El acompañamiento en esa transición a la vida adulta, que en el caso de España presenta especiales dificultades dada la tendencia de la juventud a permanecer en el domicilio de los padres hasta edades muy avanzadas, debe ser considerada como una fase más de la atención residencial. El desarrollo de habilidades de autonomía e independencia debe ser prioritaria cuando se trabaja con adolescentes.

Enfoque sistémico y trabajo con familias

No están todavía muy lejos los tiempos en los que los organismos dedicados a la protección infantil dirigían sus esfuerzos de manera casi exclusiva a rescatar a los niños de sus ambientes familiares inadecuados, colocándolos en instituciones de acogida donde se les ofrecía una crianza alternativa. El paso de la protección de “menores” a la intervención en familia e infancia, como se rotula actualmente en muchos territorios, indica una transición desde un modelo centrado exclusivamente en los niños a otro que establece la necesidad de tener en cuenta el contexto familiar, verdadera causa del problema que se aborda. Esta necesidad de entender al niño en el contexto de su familia, de su sistema familiar, lleva a plantear diversas formas de trabajo con las propias familias, particularmente cuando se trata de procesos de reunificación.

Definición y objetivos del acogimiento residencial

Definición

El acogimiento residencial es una medida de protección destinada a aquellos niños que no pueden permanecer en sus hogares, y mediante la cual se les proporciona un lugar de residencia y convivencia que cumpla con el cometido de una adecuada satisfacción de las necesidades de protección, educación y desarrollo, incluyendo las actuaciones terapéuticas y rehabilitadoras que sean necesarias. El acogimiento se realiza en una vivienda o residencia específicamente destinada a este fin (distinguiéndolo del acogimiento familiar que se produce en la vivienda de una unidad familiar) con la atención de profesionales con una determinada cualificación y prestando su servicio 24 horas al día.

Esta medida se fundamenta en tres características fundamentales:

- Su carácter **educativo**, en el sentido más integral.
- Su carácter **instrumental**, ya que está al servicio de un Plan de Caso que contemple una finalidad estable y normalizada.
- La **temporalidad**, en cuanto que los niños que requieran un hogar de sustitución por tiempo indefinido o muy larga estancia deben orientarse hacia el acogimiento familiar.

El acogimiento residencial especializado, dirigido a adolescentes con graves problemas emocionales y conductuales, es un recurso altamente específico que viene definido por su capacidad para realizar un abordaje educativo y terapéutico integral de alta intensidad, además de cumplir todas las funciones del acogimiento de menores como medida protectora. Se trata de programas con condiciones especiales, tanto de características físicas y equipamiento, como de recursos humanos, que posibilitan una intervención eficaz en un tiempo razonablemente breve. En el caso de estos últimos, se trata de una especialización del equipo educativo, ya que debe poseer formación en el manejo de situaciones conflictivas y en su abordaje desde técnicas terapéuticas, y de un equipo necesariamente interdisciplinar en el que los psicoterapeutas deben ser parte indispensable de la plantilla. El Proyecto Educativo, en este caso, debe basarse en la adhesión a

algún modelo de trabajo terapéutico que fundamente y vertebre todas las actividades y actuaciones.

Las características fundamentales de este tipo de recursos serían:

- Al igual que el acogimiento residencial en general, es una medida **educativa**, en el sentido más integral.
- Su carácter **terapéutico**, siendo el objetivo fundamental que justifica este tipo de programas la consecución de un cambio y una mejoría en el equilibrio emocional, el autocontrol y las habilidades adaptativas de los jóvenes.
- Se trata de un contexto **altamente estructurado**, con medidas excepcionales de control y supervisión, con el fin de garantizar la seguridad y la estabilidad en la convivencia, de modo que se pueda trabajar en un ambiente de mínima conflictividad que posibilite el trabajo educativo y terapéutico.
- La **temporalidad**, que en este caso no viene determinada habitualmente por las finalidades del Plan de Caso (como la reunificación familiar o la integración en una nueva familia), sino por la consecución de los objetivos terapéuticos. El acogimiento especializado debe ser intensivo y de corta duración, con el objetivo de que lo antes posible pueda reintegrarse el joven en recursos más estables y normalizados (acogimiento residencial o familiar) o preparando su transición a la vida adulta con los necesarios apoyos posteriores.

Objetivos

1. Constituir un entorno de seguridad y protección para los jóvenes donde se minimizan las situaciones conflictivas y puedan generarse experiencias de aprendizaje basadas en adecuados modelos educativos de responsabilidad y relación positiva.
2. Conseguir mediante la aplicación de técnicas socioeducativas y terapéuticas una reducción de los problemas psicológicos y una mejoría de la situación emocional y el bienestar de los jóvenes, permitiéndoles reintegrarse en un contexto más normalizador lo antes posible.

3. Constituir un recurso interdisciplinar y con una amplia variedad de actividades y servicios que permitan individualizar las intervenciones, como la terapia individual, terapia grupal, terapia familiar, talleres relacionados con actividades laborales (carpintería, mecánica, etc.), horticultura, cría y cuidado de animales, orientación vocacional, técnicas de búsqueda de empleo, habilidades para la vida independiente y preparación para la transición a la vida adulta, etc.
4. Potenciar el máximo desarrollo y crecimiento personal en las principales dimensiones intelectual, afectiva, social y de salud, mediante la construcción de un ambiente terapéutico en el que se promueven actividades recreativas novedosas y atractivas que suponen nuevos aprendizajes.
5. Proveer a los jóvenes con un ambiente seguro, enriquecedor y terapéutico que respete y promueva la identidad cultural y étnica, a la vez que cubre sus necesidades únicas educativas, sociales, de desarrollo, salud, conductuales y emocionales.
6. Proveer a los jóvenes de un ambiente cotidiano de convivencia que facilite experiencias positivas de vinculación, apoyo, afecto y les permita adquirir nuevas pautas de comunicación y relación social.
7. Ayudar a los jóvenes y familias a trabajar sus fortalezas para afrontar las condiciones que han sido un obstáculo para un contexto familiar de bienestar y a constituirse en sujetos activos del proceso de intervención.
8. Ayudar a los jóvenes y las familias a mejorar sus relaciones familiares, trabajando conjuntamente, cuando sea pertinente, en la intervención terapéutica.
9. Ayudar a niños y familias a enfrentarse efectivamente con el impacto de los problemas de salud mental o dependencia de sustancias de sus miembros.
10. Ayudar a los adolescentes mayores a conseguir una transición a la vida adulta exitosa, mediante el trabajo sobre habilidades generales y específicas, el acceso a recursos sociales, así como los apoyos económicos, emocionales, sociales y comunitarios necesarios.

11. Ayudar en el establecimiento de apoyos comunitarios a largo plazo y vínculos sociales que se necesitan para la integración social exitosa después de la experiencia residencial.

Población destinataria

El acogimiento residencial especializado está estrictamente limitado a los casos de adolescentes (mayores de 12 años) que presenten graves problemas de comportamiento que hagan inviable su estancia en otros hogares de acogida. Dada la gran incidencia de problemas emocionales y conductuales en los niños y jóvenes con medidas de protección, el criterio tiene que ser muy selectivo, pudiendo definirse, como se ha hecho en otros países, como aquellos jóvenes que por su comportamiento se ponen en grave peligro a sí mismos o a los que les rodean. Es esta necesidad de contar con un ambiente muy supervisado, de atención muy individualizada y mecanismos de control y contención lo que determina el uso de estos recursos especializados.

De lo anterior se concluye que las actividades terapéuticas no se limitan a los programas especializados, sino que muchos problemas psicológicos graves y trastornos importantes van a ser tratados en la red de acogimiento residencial general. De hecho, en estos hogares no especializados existen con frecuencia (en torno a un 30% según recientes estudios en España) casos en tratamiento por problemas de ansiedad, depresión, trastornos disruptivos e incluso de tipo psicótico, que acuden a tratamientos en el sistema público o privado.

Es importante subrayar que el sistema de protección a la infancia debe adherirse a principios básicos del tratamiento de los problemas de salud mental, tratando de que los niños y jóvenes que presentan trastornos de este tipo reciban su tratamiento de forma ambulatoria permaneciendo en una convivencia lo más normalizada posible (en este caso hogares de acogida en general).

El uso de programas especializados debe limitarse a los casos más graves en sus manifestaciones, cuando debido a ellas no es posible garantizar la seguridad del joven, sus compañeros o el personal de los hogares. Los casos de adolescentes con problemas de comportamiento que se fugan reiteradamente de los hogares y sobre los cuales no se está ejerciendo una guarda efectiva por estar fuera del control del sistema de protección, pueden ser susceptibles de este tipo de programas especializados cuando otras alternativas han fracasado.

En resumen las características de los jóvenes que pueden ser atendidos en acogimiento residencial especializado son:

- Necesariamente serán adolescentes sujetos a medidas de protección, bajo medidas de guarda o tutela asumidas por la Entidad Pública.
- Jóvenes con problemas de comportamiento graves que se ponen en grave peligro a sí mismos o a los que les rodean, haciendo inviable su convivencia en contextos más normalizados.
- Jóvenes que requieren tratamientos estructurados e intensivos para tratar el abuso de sustancias, siempre y cuando el acogimiento especializado tenga un programa específico para abordar estos problemas.

Estándares de calidad en acogimiento residencial especializado

Estructura

I. Los recursos	
ESTÁNDAR 1	Emplazamiento, estructura física y equipamiento
ESTÁNDAR 2	Recursos humanos
II. Los procesos básicos	
ESTÁNDAR 3	Derivación y recepción-admisión
ESTÁNDAR 4	Evaluación de necesidades
ESTÁNDAR 5	Proyecto de Intervención Individualizado
ESTÁNDAR 6	Alta y preparación de la salida
ESTÁNDAR 7	Trabajo con las familias
III. Necesidades y bienestar	
ESTÁNDAR 8	Seguridad y protección
ESTÁNDAR 9	Respeto a los derechos
ESTÁNDAR 10	Necesidades básicas materiales
ESTÁNDAR 11	Estudios y formación
ESTÁNDAR 12	Salud y estilos de vida
ESTÁNDAR 13	Normalización e integración
ESTÁNDAR 14	Desarrollo y autonomía
ESTÁNDAR 15	Participación
ESTÁNDAR 16	Uso de consecuencias educativas
IV. Gestión y organización	
ESTÁNDAR 17	Gestión del programa
ESTÁNDAR 18	Liderazgo y clima social
ESTÁNDAR 19	Organización laboral
ESTÁNDAR 20	Coordinación entre profesionales

I) Los Recursos

Estándar 1: Emplazamiento, estructura física y equipamiento

Los recursos de acogimiento residencial especializado deben constituir lugares de convivencia confortables, acogedores, cálidos y similares en todo lo posible a una vivienda u hogar familiar. Por su especialidad, deberán ser lugares amplios, con espacios tanto interiores como al aire libre para actividades diversas, así como un diseño y equipamiento adecuado a las especiales condiciones de control y supervisión que se necesitan.

Relevancia

El acogimiento residencial especializado requiere una estructura físico-arquitectónica y un diseño específico para poder facilitar el trabajo con adolescentes con problemas graves de comportamiento. El mero hecho de agrupar a jóvenes con este tipo de dificultades en un mismo espacio multiplica las posibilidades de que se produzcan situaciones muy conflictivas y hacen especialmente difícil una convivencia estable. Las condiciones físico-arquitectónicas y el equipamiento deben facilitar la función de supervisión, control y manejo de situaciones conflictivas, incluidas las situaciones donde es necesaria la contención física.

Sin embargo, esto no implica que este tipo de recursos no deba reunir las características de un hogar en todo lo posible, prestando la mayor atención a las características de calidez y confort. Las necesidades de seguridad y supervisión no deben suponer un argumento para el diseño de espacios fríos, impersonales y sin ninguna concesión a elementos estéticos.

Indicadores

1. Emplazamiento, estructura física y equipamiento

1.1. Localización y recursos

1.1.1. El hogar está ubicado en un emplazamiento tranquilo, en un entorno amplio y con espacios al aire libre.

1.2. Diseño arquitectónico

1.2.1. La edificación o estructura física es el de una vivienda unifamiliar, o bien se trata de una residencia más amplia, en

- cuyo caso está dividida internamente en hogares totalmente diferenciados y equipados (sala de estar, cocina, etc.).
- 1.2.2. La capacidad máxima permite desarrollar un trabajo educativo y terapéutico individualizado e intensivo.
 - 1.2.3. El hogar no presenta imágenes institucionalizadoras innecesarias como rótulos o carteles con el nombre o pertenencia a organismos públicos o entidades privadas.
 - 1.2.4. Si el hogar acoge a jóvenes con discapacidad dispone de las necesarias adaptaciones ambientales y eliminación de barreras.
 - 1.2.5. El hogar dispone de salas para actividades terapéuticas, talleres y otros usos que permitan desarrollar el programa especializado.
 - 1.2.6. Cuando el hogar disponga de un espacio de contención o aislamiento, éste reúne los requisitos de seguridad que eviten conductas autolíticas, así como la supervisión necesaria.

1.3. Equipamiento, mobiliario y decoración

- 1.3.1. El mobiliario se guía por criterios de confort, calidez y comodidad, compatibilizando en todo lo posible estas características con la evitación de objetos fácilmente rompibles, o que puedan ser utilizados para causar lesiones o autolesiones. El hogar presenta un buen balance entre seguridad y confort.
- 1.3.2. El colorido, decoración y mobiliario se ajusta a la edad y gustos de los jóvenes.
- 1.3.3. Los jóvenes se sienten orgullosos del hogar y lo cuidan como un espacio propio.
- 1.3.4. Se encuentran especialmente cuidados los elementos decorativos tales como cortinas, alfombras, o colchas y juegos de cama que dan colorido y calidez a las estancias.
- 1.3.5. Todos los jóvenes han personalizado a su gusto la decoración de sus espacios en las habitaciones (cuadros, posters, fotografías, objetos de decoración, etc.) y participan en la decoración de los espacios comunes.
- 1.3.6. El hogar cuenta con una climatización adecuada en verano e invierno para el confort de los jóvenes y el personal.
- 1.3.7. El equipamiento y diseño del hogar permite a los jóvenes participar en actividades domésticas como cocinar, planchar, lavar la ropa, en los casos en que sean conveniente para su Proyecto Individual.

1.4. Habitaciones

- 1.4.1. Las habitaciones están dispuestas para uso individual, permitiendo el disfrute personal y en cierta intimidad, al tiempo que hace posible que se realicen tareas de estudio o de entretenimiento.
- 1.4.2. Los jóvenes disponen de mesa y silla de estudio en la habitación, así como espacio de estanterías para sus libros y objetos personales.
- 1.4.3. El mobiliario de la habitación garantiza el acceso del joven a sus propias pertenencias y ropa de forma fácil y personal, con un armario suficientemente espacioso.
- 1.4.4. Todas las estancias del hogar, pero especialmente las habitaciones, son espaciosas y están bien ventiladas e iluminadas.

1.5. Cuartos de baño y servicios

- 1.5.1. El hogar dispone de un número suficiente de cuartos de baño y servicios para satisfacer las necesidades del grupo de jóvenes y, separadamente, del personal. Existe como mínimo un servicio por cada cuatro jóvenes y una ducha o cuarto de baño por cada cinco.
- 1.5.2. Los servicios y cuartos de baño están diseñados teniendo en cuenta las necesidades de privacidad y seguridad.

1.6. Orden y limpieza

- 1.6.1. El hogar mantiene un aspecto limpio y ordenado, tanto en los exteriores como en el interior.
- 1.6.2. Los educadores son modelos para los menores en estos aspectos, al implicarse en conseguir un ambiente del que ellos y los jóvenes puedan sentirse orgullosos (la participación de los jóvenes en estas tareas se contempla en el estándar 14.4.1.)
- 1.6.3. Los espacios exteriores y jardines se mantienen adecuadamente limpios, arreglados y sin elementos peligrosos.
- 1.6.4. El hogar no presenta desperfectos o averías en el equipamiento o la estructura. Cualquier daño en la propiedad es reparada a la mayor brevedad.

Estándar 2: Recursos humanos

Los diferentes trabajadores que desempeñan su labor en los hogares especializados deberán ser suficientes en número, con formación específica para el trabajo con adolescentes y en técnicas de manejo de situaciones de conflicto, incluyendo la contención física. Deberán integrarse mediante un adecuado proceso de selección, en función de su cualificación y experiencia, con un período de prueba estrechamente supervisado. Recibirán de manera periódica una formación y supervisión que permita la actualización de los conocimientos y su adaptación a las necesidades de la práctica diaria.

Relevancia

Los hogares son fundamentalmente un espacio para establecer una relación educativa. La calidad del personal que va a asumir esta tarea, o la de apoyo psicológico, de trabajo social, de dirección y gestión, e incluso de servicios, es muy determinante para la eficacia de los programas de acogimiento residencial. La calidad humana del equipo de trabajadores del hogar ha demostrado en diversas investigaciones ser un factor esencial de la calidad de la atención residencial.

En el caso del acogimiento residencial especializado, disponer de personal cualificado y debidamente formado para el trabajo específico con adolescentes con problemas de comportamiento es un punto de partida totalmente necesario. Trabajar desde la convivencia con estos jóvenes supone hacer frente a muchos retos que ponen a prueba los límites de la autoridad y la capacidad para reaccionar constructivamente en situaciones muy conflictivas. La calidad de estos programas tiene que ver fundamentalmente con la forma de abordar, no solo el conflicto, sino la convivencia en general. Desde un planteamiento que entiende que se trata de oportunidades de intervención y cambio y no únicamente de situaciones para ejercer el control y la contención.

Indicadores

2. Recursos humanos

2.1. Cualificación, experiencia y estabilidad

- 2.1.1. La persona que dirige el hogar u ostenta la máxima responsabilidad debe tener una cualificación universitaria relacionada con la intervención social o psicoeducativa, así como experiencia previa (al menos tres años) en acogimiento residencial especializado en el tratamiento de adolescentes con problemas de comportamiento.

- 2.1.2. Como programa específico para graves problemas de conducta, el hogar incluye en su plantilla al menos un psicoterapeuta a tiempo completo que se encarga de las tareas de evaluación y tratamiento de los adolescentes.
- 2.1.3. El personal de atención educativa tiene la cualificación superior o universitaria que le capacita para esta tarea (o está habilitado por un colegio profesional de educadores sociales). La figura de referencia es el educador social y constituye la mayor parte del equipo.
- 2.1.4. Todo el personal educativo ha recibido formación específica para trabajar con adolescentes con graves problemas de conducta.
- 2.1.5. Al menos las dos terceras partes del equipo educativo cuenta con al menos tres años de experiencia en acogimiento residencial especializado.
- 2.1.6. Existe una alta estabilidad en la plantilla de atención educativa (al menos la mitad del personal permanece estable desde los últimos cinco años). La entidad evalúa las bajas de personal para identificar factores que puedan incidir en una rotación excesiva.

2.2. Plantilla, proceso de selección y desarrollo profesional

- 2.2.1. El hogar tiene una plantilla suficiente para atender al grupo de jóvenes acogidos mediante una atención individualizada y de calidad. El acogimiento profesionalizado requiere una ratio muy reforzada para poder cumplir sus objetivos.
- 2.2.2. Todo el personal ha pasado por un riguroso control de selección que garantice no sólo la cualificación y formación sino el perfil humano y la aptitud para trabajar con adolescentes.
- 2.2.3. El equipo educativo del hogar presenta un balance lo más equilibrado posible de educadores y educadoras en la plantilla, de modo que se faciliten los procesos de identificación y el modelado de roles y relaciones de género entre profesionales de ambos sexos. Se considerará especialmente inadecuado que la plantilla se componga exclusivamente de hombres o de mujeres.
- 2.2.4. Se cuida especialmente el proceso de incorporación al puesto de trabajo, siguiendo un protocolo preestablecido con una supervisión estrecha que facilite la adaptación del profesional y que permita evaluar su aptitud en la práctica. El período de prueba se evalúa de manera objetiva y continua mediante indicadores incluidos en el citado protocolo.

- 2.2.5. En ningún caso el personal de nueva incorporación comienza a trabajar solo, sin el acompañamiento de otros miembros del equipo de más experiencia y sin una adecuada supervisión.
- 2.2.6. El personal tiene oportunidades y permisos para formación permanente y reciclaje, de modo que puedan actualizar conocimientos y habilidades para hacer frente a la complejidad del trabajo con adolescentes con graves problemas de comportamiento.
- 2.2.7. El personal ha realizado cursos de formación todos los años sobre contenidos directamente relacionados con la atención residencial especializada, incluyendo bases de psicología clínica, estrategias de manejo de conflicto, trabajo sobre resiliencia y habilidades sociales y, en particular, sobre el modelo terapéutico que fundamenta el programa.

2.3. Supervisión y profesionales de apoyo

- 2.3.1. El hogar cuenta con una supervisión externa que permita estimular las potencialidades, analizar las dificultades, ayudar en la promoción y gestión de cambios orientados a la mejora de la calidad de la intervención y contribuir a la satisfacción de los profesionales a través de la reflexión.
- 2.3.2. Las sesiones de supervisión, específicas y periódicas, se realizan al menos cada dos meses, y de forma tanto individual como de equipo.
- 2.3.3. Mediante la supervisión se trabajan los objetivos de: apoyo técnico y personal a cada uno de los profesionales de atención directa en las dificultades de su trabajo; garantizar el cumplimiento de las tareas y funciones profesionales; y la detección y eliminación de cualquier práctica inadecuada en la atención a los niños.
- 2.3.4. El equipo educativo cuenta con otros profesionales (pedagogos, trabajadores sociales, etc.) como elemento de apoyo a su trabajo. Estos pueden ser específicos de un hogar, si el programa lo requiere, o compartidos por un conjunto de hogares de una entidad o Administración. Estos técnicos pueden ser parte de la plantilla de hogares, entidades, o administraciones, o bien equipos externos contratados para realizar este apoyo técnico.

2.4. Otro personal, prácticas y voluntariado

- 2.4.1. La presencia del personal de servicios como limpieza, cocina, mantenimiento, etc., no interfiere con la necesaria

autonomía y participación de los adolescentes en la organización del hogar.

- 2.4.2. Los estudiantes que realizan prácticas en el hogar están estrechamente supervisados y tienen unas funciones claramente definidas en apoyo del personal de plantilla y con el fin de desarrollar competencias profesionales.
- 2.4.3. La utilización de voluntariado está limitada y claramente justificada por necesidades de apoyo a determinados jóvenes en actividades concretas.
- 2.4.4. El personal en prácticas y de voluntariado está restringido a lo mínimamente imprescindible para evitar que el ambiente y las relaciones resulten excesivamente cambiantes.
- 2.4.5. El personal de prácticas y voluntariado recibe una formación inicial específica sobre el trabajo especializado.
- 2.4.6. El personal en prácticas y el voluntariado no realizan tareas que suplen la falta de personal en el hogar.

II) Procesos Básicos

Estándar 3: Derivación y recepción-admisión

La utilización del acogimiento residencial especializado está reservada a los adolescentes con graves problemas de comportamiento, cuya convivencia en otro tipo de hogares no es posible por los peligros que entraña para ellos mismos o los demás. La derivación a estos recursos requiere de una evaluación rigurosa y de la existencia de criterios objetivos muy claros que definan esta necesidad.

Relevancia

El acogimiento residencial especializado es fundamentalmente una intervención intensiva y terapéutica por lo que el ajuste entre las necesidades de los jóvenes y las posibilidades del programa es esencial. Las entidades públicas tienen que disponer de una definición de estos perfiles, teniendo en cuenta que bajo el amplio concepto de adolescentes con problemas emocionales y de conducta podrían ser incluidos un elevado número de casos. Solamente los que presentan una clara incompatibilidad con la convivencia en hogares residenciales de otro tipo deben ser derivados a los programas especializados.

En consecuencia, debe estar establecido lo más detalladamente posible el tipo de evaluación y criterios que se emplearán para la derivación a un acogimiento especializado, sobre la base de que se trata de un recurso para mayores de 12 años, de carácter intensivo, temporal y enmarcado en un Plan de Caso más general. Igualmente, debido a las condiciones restrictivas y actuaciones excepcionales de control y supervisión que pueden suponer estos hogares, deberá establecerse el correspondiente mecanismo de autorización judicial para el ingreso si la naturaleza del programa así lo requiere.

La coordinación entre los diversos profesionales que han participado en las intervenciones anteriores y evaluaciones previas y los que desarrollan su trabajo en los programas especializados debe ser muy estrecha. La transmisión de información y las reuniones de preparación de la acogida son un elemento muy importante para definir el resto del proceso.

Se debe garantizar que el joven, y en su caso la familia, entienden las características de este tipo de hogares y se escuchan sus opiniones.

Se debe planificar cuidadosamente el momento del recibimiento, destinando tiempo y recursos para que se produzca del modo más afectuoso, evitando situaciones de incertidumbre o ansiedad en los jóvenes. Desde ese

momento debe existir un Educador Tutor que se convierta en la persona de referencia del adolescente, la familia y otros profesionales.

Indicadores

3. Derivación y recepción-admisión

3.1. Proceso de decisión y derivación

- 3.1.1. El joven y su familia de origen han recibido apoyo durante el proceso de toma de decisiones y han tenido derecho a intervenir. Se ha escuchado al adolescente y a su familia de origen y se les ha dispensado un trato respetuoso.
- 3.1.2. El joven ha recibido información adecuada sobre su situación y las características del acogimiento especializado, se le ha animado a expresar sus puntos de vista y a participar en este proceso en función de su nivel de comprensión.
- 3.1.3. El hogar o residencia se ha elegido por ser la mejor opción para atender a las necesidades particulares del joven y su entorno familiar. Se han tenido en cuenta sus necesidades especiales en caso de discapacidad, problemas de salud mental, procedencia cultural y los objetivos del Plan de Caso.
- 3.1.4. En el caso de que el acogimiento especializado suponga separación de grupos de hermanos, se han establecido medidas para mantener el contacto entre ellos, salvo que sea contrario a su bienestar.
- 3.1.5. La incorporación al hogar se ha preparado adecuadamente y se ha llevado a cabo mediante un trabajo coordinado entre los profesionales que han venido actuando en el caso y los del hogar de acogida que lo va a recibir.
- 3.1.6. Los servicios de protección han entregado, previamente al ingreso, la evaluación que lo justifica, la autorización judicial si fuera preciso, el Plan de Caso general, los objetivos del acogimiento especializado y la temporalidad prevista. Todas las decisiones relevantes durante el proceso de acogida se rigen por este plan.
- 3.1.7. Los servicios de protección han designado un profesional de referencia para el niño y su familia (en lo sucesivo Coordinador de Caso).

- 3.1.8. Se ha hecho llegar toda la documentación necesaria del caso de manera previa o en un tiempo razonable desde el ingreso (decisión de ingreso, expediente, informes sociales, escolaridad, salud, etc.).

3.2. La recepción del adolescente

- 3.2.1. Existe un protocolo de recibimiento escrito que facilita la adaptación e integración de los jóvenes en el nuevo contexto e incluye a la familia cuando es posible.
- 3.2.2. Todos los adolescentes tienen designado un Educador Tutor que se responsabiliza en particular de su caso, constituyéndose en un referente no solo para el propio joven, sino también para la familia, el Coordinador de Caso, los servicios sociales y los profesionales de otros sistemas que estén interviniendo.
- 3.2.3. Cada joven ha sido tratado en el momento de su ingreso conforme al protocolo, desde la posición más cercana y abierta posible, facilitando su sentimiento de seguridad y su adaptación, recibiendo la información necesaria, siendo presentado al personal y a sus compañeros, y disponiendo del tiempo de atención personal suficiente en los primeros momentos.
- 3.2.4. Todos los jóvenes han sido informados detalladamente de las normas de funcionamiento del hogar, sus derechos y sus obligaciones, en un lenguaje claro y adaptado a su capacidad y están disponibles por escrito.
- 3.2.5. El joven ha sido debidamente informado de su situación, conociendo las causas, la finalidad y las posibles alternativas de futuro (en función de su edad y desarrollo), de modo que se reduzcan incertidumbres y ansiedades.
- 3.2.6. Todos los compañeros del hogar son previamente informados de la llegada de nuevos compañeros para facilitar que se impliquen en una buena acogida.

Estándar 4: Evaluación de necesidades

El acogimiento residencial especializado debe constituirse en una intervención capaz de cubrir las necesidades particulares de cada joven del modo más rápido y efectivo posible. Para ello es indispensable disponer de una evaluación de estas necesidades, apoyada en técnicas e instrumentos que garanticen la objetividad y el rigor de las valoraciones. Esta evaluación comienza con la valoración previa al ingreso, pero se complementa, tras producirse éste, con técnicas basadas en la observación diaria y cuestionarios o pruebas de evaluación psicológica fiables y válidas que permitan facilitar el tratamiento más individualizado. Esta evaluación es la base para elaborar el Proyecto de Intervención Individualizado (PII) que se comenta en el estándar siguiente.

Relevancia

Dado que lo que define al grupo de jóvenes atendidos en acogimiento residencial especializado es su grave problema de comportamiento que impide la convivencia en otros hogares no específicos, la variedad de casos que pueden ser atendidos es muy amplia, pudiendo existir trastornos graves de salud mental, adicciones, graves retrasos del desarrollo, etc. Para ajustar el tratamiento de la forma más individualizada posible se requiere realizar una evaluación diagnóstica rigurosa, con la ventaja de poder ser llevada a cabo desde la cercanía de la convivencia diaria. Estos programas deben tener especial precaución en realizar estas evaluaciones de partida, ya que permiten orientar el PII (en este caso con objetivos fundamentalmente terapéuticos), las necesidades de terapia individual o grupal, la asistencia psiquiátrica, etc., pero también porque supone una línea base para valorar posteriormente los progresos y cambios conseguidos.

Indicadores

4. Evaluación de necesidades

4.1. Metodología

- 4.1.1. Existe un procedimiento y unas técnicas establecidas para la evaluación de necesidades de los jóvenes que ingresan, incluyendo técnicas de observación para el equipo educativo y pruebas psicológicas para obtener un diagnóstico enfocado a diseñar el tratamiento más apropiado.
- 4.1.2. En él se establece la información necesaria que se debe recabar (expediente, informes previos, documentación escolar y

sanitaria, etc.) y las evaluaciones a realizar por otros profesionales (examen médico, psiquiátrico, etc.), así como el tiempo destinado a completar esta evaluación de necesidades.

- 4.1.3. El proceso de evaluación inicial de necesidades se hace en un tiempo razonable (primer mes) que permite poner en marcha un PII lo antes posible.

4.2. Contenidos

- 4.2.1. Todos los jóvenes tienen una evaluación de necesidades completa y rigurosa realizada por el equipo interdisciplinar del hogar, que fundamenta y justifica el Proyecto de Intervención Individualizado.
- 4.2.2. La evaluación incluye necesidades que derivan de los siguientes aspectos: la edad y nivel de desarrollo; la experiencia de separación familiar; los efectos de las experiencias de desprotección o maltrato; la situación emocional; los problemas conductuales o de desarrollo; los trastornos de salud mental; los puntos fuertes, habilidades e intereses; y el Plan de Caso.
- 4.2.3. La evaluación tiene en cuenta, desde una perspectiva ecosistémica, las necesidades de los niños con respecto a los principales contextos de desarrollo: la familia, el centro escolar o formativo, la comunidad, el centro laboral y el propio contexto residencial.
- 4.2.4. La evaluación de la familia, desde la perspectiva del hogar, forma parte de este proceso. La valoración de la colaboración familiar, su compromiso y co-responsabilidad son contenidos esenciales.
- 4.2.5. La evaluación tiene muy en cuenta las necesidades derivadas de la identidad cultural de los jóvenes procedentes de otros países o pertenecientes a otros grupos culturales o étnicos.
- 4.2.6. La evaluación incluye la detección lo más inmediata posible de comportamientos especialmente graves como conductas autolíticas, abuso de sustancias, sintomatología psicótica, etc., que pudieran requerir intervenciones urgentes.

Estándar 5: Proyecto de intervención individualizado (PII)

La intervención que se lleva a cabo en acogimiento residencial especializado se guía por un Proyecto de Intervención Individualizado, de carácter fundamentalmente terapéutico, que deberá ser formulado tras la evaluación inicial. El PII deberá contener los objetivos principales de la intervención a realizar o promover, así como las actividades, intervenciones terapéuticas, estrategias, criterios de logro y tiempos. Los Proyectos Individualizados deberán ser realistas, flexibles, revisables en breves espacios de tiempo y evaluables objetivamente en sus logros.

Relevancia

En el caso del acogimiento residencial especializado, el PII es un plan interdisciplinar en el que lo educativo y lo terapéutico se integran en un enfoque único. El PII debe incorporar objetivos de cambio, estrategias basadas en técnicas terapéuticas que favorezcan el crecimiento personal y el cambio, la estimación de tiempos y los indicadores de logros. Con respecto a estos últimos se debe tener en cuenta que las estancias en estos programas especializados deben ser limitadas a períodos relativamente breves, como corresponde a este tipo de intervención basada en tratamientos intensivos.

Aunque se trata de jóvenes con medidas de protección y por tanto deben tener su Plan de Caso más general, en el acogimiento especializado el PII está enfocado a una finalidad de cambio y mejoría en el bienestar personal y emocional de los jóvenes en un espacio de tiempo relativamente breve.

Este planteamiento obliga a un seguimiento periódico en breves intervalos de tiempo de modo que se pueda ajustar la intervención a las necesidades de cada caso para optimizar los resultados, así como descartar lo antes posible las intervenciones que no obtienen los resultados deseados, sin alargar estos acogimientos innecesariamente cuando no son eficaces. Por consiguiente, en este tipo de programas los tiempos resultan especialmente importantes.

Es importante contar con la participación de los jóvenes, e incluso de sus familias, cuando es posible, en la formulación de objetivos y evaluación de resultados.

Indicadores

5. Proyecto de intervención individualizado

5.1. Formulación del PII

- 5.1.1. Existe un formato de PII establecido en el Proyecto de Centro que incluye los elementos básicos de la planifica-

ción: objetivos, actividades, recursos, temporalidad e indicadores de logro.

- 5.1.2. Todos los jóvenes tienen un PII que se realiza en un tiempo razonable desde el ingreso (primer mes) y tras la evaluación inicial de necesidades.
- 5.1.3. Todos los jóvenes tienen incluido en su PII una temporalidad para la estancia total en el programa que no excede de los seis meses o, excepcionalmente (y siempre muy justificadamente), de un año como máximo.
- 5.1.4. Los PII están realizados de forma técnicamente rigurosa, con objetivos realistas, concretos, medibles y detallando los medios para su logro.

5.2. Contenidos del PII

- 5.2.1. El PII es producto del trabajo de un equipo interdisciplinar en el que se incorporan los necesarios aspectos educativos con los psicológicos, clínicos, médicos y sociales.
- 5.2.2. El PII incorpora, además de los necesarios objetivos educativos que puede compartir con el acogimiento residencial en general, unos objetivos terapéuticos que abordan cambios conductuales y mejoras en la situación emocional de los jóvenes.
- 5.2.3. El PII debe contemplar siempre que sea posible el trabajo con la familia, así como el trabajo sobre aspectos escolares, prelaborales o laborales y comunitarios.
- 5.2.4. El PII incluye objetivos que se basan en potenciar el desarrollo del joven en todos los aspectos, incluyendo la potenciación de las fortalezas, habilidades e intereses que presenten.
- 5.2.5. Las estrategias y técnicas incluidas en el PII deben reflejar la especificidad del recurso, incluyendo trabajo terapéutico individual y grupal, programas de eficacia demostrada en la adquisición de habilidades sociales, autocontrol, bienestar personal, autonomía, etc., así como el uso de talleres o espacios de actividades atractivos y diversos (deporte, manualidades, huerta, mecánica, etc.).

5.3. Revisión y seguimiento del PII

- 5.3.1. Los PII se revisan periódicamente (al menos mensualmente) y se actualizan o se modifican mediante decisiones del equipo interdisciplinar. Los jóvenes participan, en la medida de sus posibilidades, en la elaboración y evaluación de su PII (estándar 15.3).

- 5.3.2. Los objetivos establecidos en el PII tienen un tiempo determinado para su logro, tras el cual se revisa y se modifica el planteamiento si no se ha conseguido satisfactoriamente. Se tiene especial cuidado en no mantener largo tiempo objetivos y planteamientos que no alcanzan resultados.
- 5.3.3. El seguimiento y evaluación de cada caso se realiza incluyendo medidas específicas, fiables y válidas, preferentemente estandarizadas, que permitan objetivar los logros de los tratamientos.
- 5.3.4. Los PII se reflejan en los Informes de Seguimiento enviados a los servicios de protección para dar cuenta del trabajo que se está realizando y evaluar los resultados de la intervención. Los informes se envían al menos trimestralmente.

Estándar 6: Alta y preparación de la salida

La decisión de alta en un acogimiento residencial especializado está en función de la mejoría obtenida con el tratamiento realizado, cuyo primer objetivo es la reducción de los graves problemas de comportamiento que hacían inviable la estancia en otro tipo de recursos de acogimiento. Esta mejoría debe ser objetivamente evaluada y cuando se produce la decisión de alta debe establecerse un período de preparación para la transición a otro recurso, a la familia o a la vida independiente.

Relevancia

Los programas de acogimiento residencial especializado son, como ya se ha dicho anteriormente, intensivos y breves. Cuando los jóvenes consiguen un nivel de mejoría que les permite convivir en hogares de acogida generales o de preparación para la independencia, debe planificarse una transición que incluya una preparación adecuada mediante una buena coordinación entre recursos. Se tiene especial cuidado en que los jóvenes no alarguen sus estancias cuando no se están logrando resultados o por falta de alternativas adecuadas para su salida.

Debido a que las edades en las que se aplican estos recursos especializados son las de la adolescencia, puede haber casos que cumplan la mayoría de edad en el momento de la salida y entonces se deberá valorar si es el momento para el regreso con la familia con los debidos apoyos, una prórroga de estancia en otro hogar de acogida general, o de algún recurso de acompañamiento en la transición a la vida adulta.

Indicadores

6. Salida

6.1. La salida y su preparación

- 6.1.1. El criterio de alta se basa en la evaluación interdisciplinar de los resultados del tratamiento, mediante técnicas objetivas, fiables y válidas.
- 6.1.2. El proceso de salida del hogar especializado se ha preparado y planificado cuidadosamente y con la suficiente antelación para cada caso.
- 6.1.3. Se ha trabajado la salida con todos los jóvenes, en función de su edad y desarrollo, explicando los motivos,

preparándoles para la nueva situación y explicando las expectativas de futuro.

- 6.1.4. Los jóvenes han participado, en la medida de sus posibilidades, en la alternativa de salida y en su planificación.
- 6.1.5. A los jóvenes se les ha ofrecido la posibilidad de continuar el contacto y sus vinculaciones personales con los profesionales del hogar si así lo desean.
- 6.1.6. Desde un tiempo adecuado anterior a la salida, en cualquiera de sus variantes, se garantiza que exista un periodo de adaptación al contexto que se le va a derivar (familia, nuevo hogar, etc.) previo a la salida definitiva, permitiendo que paulatinamente se involucre en el nuevo contexto residencial o familiar.

Estándar 7: Trabajo con las familias

En los casos en que existe un pronóstico de regreso con la familia o hay un núcleo familiar con el que mantiene contacto el joven, se debe incluir en el PII el objetivo de apoyo y trabajo con estas familias. La finalidad principal sería que entendieran los problemas conductuales y emocionales de los adolescentes y fueran capaces de desarrollar habilidades para manejarlas, y mejorar la relación, especialmente si van a convivir juntos en el futuro. El programa especializado debe incluir tratamiento con las familias que acepten esta colaboración, tanto en los niveles terapéuticos como educativos y de habilidades parentales.

Relevancia

El acogimiento especializado se desarrolla en un espacio muy limitado y de forma intensiva, muy centrada en el propio joven. No obstante, cuando existe una familia con la que éste se relaciona e incluso con la que es probable que vuelva a convivir, es necesario trabajar con los miembros de este contexto familiar, de modo que se facilite la permanencia y generalización de los cambios terapéuticos que se consigan.

A un nivel muy simple, a través de las visitas, llamadas y otros contactos se puede realizar una labor de motivación y acercamiento muy importante. Otra posibilidad es incorporar actividades a realizar con los familiares sobre habilidades parentales, sea individualmente o en grupo. Finalmente la inclusión en sesiones terapéuticas, dependiendo del modelo clínico que se desarrolle en el programa, puede resultar muy eficaz.

La posibilidad de que una familia sea objeto de intervención desde los hogares y la forma en que se va a desarrollar ésta debe estar estrechamente coordinada con el Plan de Caso y el trabajo en equipo entre los profesionales de los hogares y de los servicios de protección.

Indicadores

7. Trabajo con las familias

7.1. Enfoque de ayuda y cooperación con las familias

- 7.1.1. Desde el mismo protocolo de recibimiento e ingreso se presta atención a la familia, estableciendo la vinculación necesaria con el equipo del hogar y el Educador Tutor.
- 7.1.2. De manera periódica se mantienen reuniones con la familia para evaluar el progreso del joven en el hogar y su

comportamiento en las salidas, así como otros temas de evolución del caso que se acuerden con el Coordinador de Caso.

7.2. Facilitación y apoyo a los contactos con la familia

7.2.1. Siempre de acuerdo a lo establecido en las medidas administrativas, o judiciales cuando existan, el equipo del hogar facilita y estimula los contactos entre las familias y sus hijos, incluyendo no sólo las visitas sino también los contactos telefónicos o de otro tipo.

7.3. Las visitas como oportunidad de contacto y evaluación

7.3.1. Los momentos de visitas y otros contactos con los jóvenes, por parte de las familias, son aprovechados por el equipo del hogar para tratar de establecer vínculos positivos que permitan una buena coordinación en la intervención del caso.

7.3.2. Las visitas en los hogares se utilizan como una oportunidad de observación de las relaciones entre padres e hijos para valorar la evolución del caso, así como un momento de diálogo y acercamiento en términos de apoyo hacia las familias.

7.3.3. Las visitas y contactos con las familias son registradas en un soporte que permita su seguimiento y evaluación.

7.3.4. Los hogares en que se realizan visitas familiares disponen de espacios adecuados para ello, tanto para los que requieren intimidad como para las que deben ser supervisadas.

7.3.5. El personal presta especial atención a los efectos que las visitas tienen sobre el bienestar de los jóvenes, prestando el necesario apoyo cuando sea necesario.

7.4. Fomento de la participación de las familias

7.4.1. Las familias con las que se trabajan planes de reunificación participan en aquellas cuestiones que les afectan, decisiones acerca de los hijos, planes de fin de semana y vacaciones, etc.

7.4.2. Cuando el proceso de reunificación avanza, las familias van asumiendo gradualmente algunas responsabilidades como las visitas al médico, al tutor escolar, compras de ropa, etc., con o sin compañía de los educadores.

7.5. La educación en habilidades parentales y el trabajo terapéutico

7.5.1. Desde el hogar se plantean objetivos dirigidos a la adquisición por parte de las familias de las habilidades necesarias

para cuidar y educar a los hijos. Estos objetivos se pueden trabajar tanto de forma individual como en grupos de padres mediante actividades organizadas desde el hogar y dirigidas a dificultades características, como la educación con adolescentes, la comunicación o afrontamiento a situaciones de crisis.

- 7.5.2. Se ofrece a las familias la posibilidad de recibir sesiones terapéuticas, con sus hijos o separadamente, de forma que se mejore el contexto familiar del joven.

III) Necesidades y bienestar

Estándar 8: Seguridad y protección

En los hogares residenciales especializados un primer objetivo esencial consiste en crear y mantener un ambiente seguro y protector para los jóvenes, capaz de constituirse en un entorno de convivencia tranquilo y de promover vinculaciones afectivas y de apoyo con adultos e iguales. El ambiente físico debe estar adaptado de modo que no genere riesgos innecesarios y facilite la supervisión por parte del personal. Las relaciones entre el personal y los jóvenes se basarán en el respeto mutuo y la aceptación, pero en todo caso deben asegurar que los adultos son capaces de supervisar la convivencia e intervenir para evitar la aparición de situaciones de agresión o violencia.

Relevancia

Los recursos especializados deben tener un diseño físico que facilite la supervisión de la convivencia y elimine elementos ambientales que puedan ser peligrosos para los propios jóvenes o el personal. El mobiliario, las ventanas, los accesos, etc., deberán estar diseñados de acuerdo al tipo de programa especial. Por otra parte, el personal, su ratio y su especial preparación, deben servir para que se pueda supervisar la convivencia y tener la capacidad de intervenir con facilidad en caso de conflictos que puedan derivar en situaciones peligrosas.

La prevención de conflictos incluye tanto los que se refieren a las relaciones entre iguales como a las relaciones entre jóvenes y adultos. Este tipo de programas supone un reto muy importante para el equipo que en ellos trabaja y se debe seleccionar rigurosamente al personal, con tiempos suficientes de prueba y adaptación convenientemente supervisados que demuestren su capacidad para supervisar la convivencia e intervenir en situaciones críticas.

Indicadores

8. Seguridad y protección

8.1. Seguridad física en el ambiente

- 8.1.1. El hogar cuenta con las medidas de seguridad necesarias y razonables que eviten riesgos en la convivencia

de grupos de jóvenes que pueden presentar tendencia a reacciones agresivas, destructivas o autolesivas. Se han cuidado particularmente aspectos como el acceso al hogar, las ventanas, mobiliario, instalación eléctrica, almacenamiento de productos de limpieza, etc.

- 8.1.2. El hogar dispone de las adecuadas medidas de seguridad contra incendios y el personal ha recibido formación sobre su uso y la forma de actuar en estos casos. Se ha trabajado con los jóvenes la actuación en casos de emergencia.

8.2. Prevención de relaciones abusivas entre iguales

- 8.2.1. El hogar tiene mecanismos para garantizar el control de las relaciones abusivas entre los jóvenes, de modo que no se produzcan hechos de esta índole.
- 8.2.2. Se presta especial atención a estas situaciones, especialmente por las noches cuando el personal del hogar suele ser más escaso.
- 8.2.3. El hogar contempla acciones preventivas del bullying o acoso entre iguales, entre ellas garantizar que todos los jóvenes tengan la suficiente confianza y seguridad para exponer sus problemas a los educadores o a otras personas que puedan ayudarles. Se trabaja abiertamente el tema del bullying con el grupo, prestando especial atención a su detección. Existe un protocolo de actuación establecido para situaciones de bullying.
- 8.2.4. Los jóvenes se sienten seguros en su convivencia con los demás y valoran al personal como alguien de confianza para solicitar su ayuda si se sienten agredidos o acosados por los compañeros.

8.3. Prevención de relaciones abusivas por parte de adultos

- 8.3.1. El hogar tiene especial cuidado en la observación de los períodos de prueba del personal de reciente incorporación, tanto por el apoyo y orientación que se les debe prestar, como por la detección de actitudes o comportamientos incompatibles con el trabajo educativo, especialmente exigente en los recursos especializados.
- 8.3.2. El hogar garantiza que todos los niños conozcan el modo de ponerse en contacto con los responsables de la entidad o del hogar y con al menos un profesional de referencia en los servicios sociales de protección que les co-

rresponden. De este modo, además de sus quejas ante los educadores pueden comunicar fácilmente su situación a personas externas cuando crean que están recibiendo un trato inadecuado o por cualquier otro motivo.

- 8.3.3. El equipo del hogar, además de los directores o responsables, tiene asumido el compromiso de prestar especial atención a la aparición de prácticas inadecuadas por cualquiera de las personas que están en contacto con los jóvenes.
- 8.3.4. El personal enseña a los jóvenes a protegerse y evitar riesgos en su vida fuera del hogar.

8.4. Convivencia segura y mantenimiento de autoridad

- 8.4.1. Todo el personal de atención directa posee las habilidades y competencias necesarias para mantener en unos límites seguros y consistentes las conductas de los jóvenes.
- 8.4.2. Las expectativas de lo que es la conducta apropiada e inapropiada están claramente establecidas y comprendidas por todos, con la participación activa de los propios jóvenes en su definición.
- 8.4.3. Todo el personal presta especial atención a la detección del comportamiento inadecuado y a mantener una respuesta consistente y adecuada que permita cambios positivos. Existe un clima de trabajo en equipo coherente y sistemático en este aspecto.
- 8.4.4. Los responsables y personal del hogar mantienen la autoridad y el control sobre la convivencia del grupo de modo cálido pero firme e inequívoco.
- 8.4.5. Los jóvenes se sienten seguros y protegidos en el hogar.

8.5. Cobertura afectiva

- 8.5.1. Todo el equipo tiene claro que un componente esencial de la relación educativa cotidiana es la afectividad, con toda la variedad de formas de expresión y de relación que puede presentar en las diferentes etapas del desarrollo. La aceptación incondicional de la dignidad del joven y de su identidad personal, familiar y cultural, así como el esmero en el trabajo individual y cercano forman parte de las bases del trabajo diario del hogar.
- 8.5.2. Los jóvenes se sienten queridos y respetados por el personal del hogar.

8.6. Abogacía social

- 8.6.1. Los profesionales que trabajan con la infancia deben desarrollar un compromiso personal por la defensa de los derechos de los niños y jóvenes a los que atienden. El equipo de profesionales del hogar asume su implicación personal en la defensa de los derechos e intereses de los jóvenes frente a cualquier situación injusta.
- 8.6.2. Los jóvenes confían en el personal del hogar como adultos a los que confían sus problemas y que defienden sus derechos ante cualquier instancia.

Estándar 9: Respeto a los derechos

La atención a los jóvenes en acogimiento residencial tendrá como especial referencia de actuación el escrupuloso respeto a sus derechos, así como los de sus familias, tomando como referencia la Convención de Derechos del Niño y la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor, complementada con los desarrollos normativos de cada territorio. Las limitaciones que se impongan a la movilidad o al disfrute de ciertos derechos, por la especialización del recurso, deberán estar siempre suficientemente justificados en el Proyecto de Centro.

Relevancia

Una guía fundamental de trabajo con los niños en cualquier entorno es el respeto a sus derechos. Se debe subrayar que los derechos de los jóvenes en acogimiento residencial son exactamente los mismos que los de aquellos que conviven con sus familias, por lo que cabe suscribir la relación de derechos del niño que los organismos internacionales han elaborado y se encuentra en vigor en nuestro país para toda la infancia, así como los recogidos en las legislaciones estatales y autonómicas.

Dentro de este marco general, los recursos especializados tienen que limitar ciertos derechos de modo que puedan conseguirse los objetivos de supervisión y control que el programa necesita. Por ejemplo, el hecho de que estos hogares tengan limitada la salida, al menos en algunas fases de la intervención, o la aplicación de técnicas de contención específicas, vienen justificadas por la necesidad de realizar una intervención intensiva y que garantice el control de situaciones violentas.

A estas limitaciones comprensibles, y sin las cuales los programas difícilmente pueden alcanzar sus objetivos, no deben añadirse limitaciones de derechos arbitrarias o injustificadas. Estas limitaciones deben ser las mínimas indispensables y justificadas como requisitos para el éxito de la intervención.

Indicadores

9. Respeto a los derechos

9.1. Privacidad en el uso de espacios

- 9.1.1. Todos los jóvenes disponen de la necesaria intimidad cuando utilizan los cuartos de baño, salvo las necesarias precauciones en casos o situaciones especiales.

- 9.1.2. Se facilita el uso de habitaciones como un espacio privado y muy personal donde los adolescentes pueden descansar, estudiar, leer, jugar o simplemente estar solos en determinados momentos del día. El personal tiene especial cuidado y sensibilidad para respetar este espacio y elaborar normas de convivencia para que sea respetado por todos.
- 9.1.3. Los jóvenes sienten que la habitación es “su” habitación y la viven como un espacio para su intimidad.
- 9.1.4. Se respeta el derecho del joven a traer consigo las posesiones personales que considere valiosas, siempre que no resulten peligrosas para ellos mismos o los demás. Se trabaja educativamente el cuidado de las mismas.
- 9.1.5. Por razones de seguridad el hogar puede disponer de sistemas de video-vigilancia para los exteriores o espacios comunes, pero no para los espacios privados y de intimidad. Su uso estará regulado por la normativa del hogar y aprobado por los servicios de protección.

9.2. Pertenencias personales

- 9.2.1. Los jóvenes tienen derecho a mantener consigo sus objetos y pertenencias personales. El Proyecto de Centro establecerá los tipos de objetos que no estarán permitidos por suponer un peligro para el propio joven, sus compañeros o el personal.
- 9.2.2. Para asegurar que no se introducen objetos peligrosos en el hogar pueden producirse registros de las pertenencias de los jóvenes. Estos registros se llevan a cabo ajustándose a principios de necesidad y proporcionalidad, con el respeto debido a la dignidad y la privacidad del joven y en su presencia, salvo situaciones excepcionales.
- 9.2.3. Cuando se trata de un registro personal y cacheo, se lleva a cabo por personal del mismo sexo. Si implica una exposición corporal, el registro se realiza en lugar adecuado, sin la presencia de otros jóvenes y preservando en todo lo posible la intimidad.

9.3. Comunicación y confidencialidad

- 9.3.1. Salvo las restricciones impuestas por las autoridades a las relaciones familiares, los jóvenes mantienen contacto y comunicación con sus familias.
- 9.3.2. Se respeta la intimidad del joven en cuanto a su correspondencia, llamadas de teléfono y visitas, creando los

espacios y procedimientos necesarios para garantizar que nadie sin su permiso accede a los contenidos de las comunicaciones.

- 9.3.3. Cuando se sospeche que el contenido de comunicaciones, mensajes o envíos de paquetes pueda ser perjudicial para el interés del joven, se le solicitará que se abran en presencia de un miembro del equipo. Si el joven se negara se podrá solicitar por el responsable del hogar o de la Entidad Pública autorización judicial para su apertura.
- 9.3.4. Existe un teléfono en un lugar que permite hablar con el exterior preservando la confidencialidad y la intimidad.
- 9.3.5. Existe una norma establecida sobre el uso de teléfonos móviles y los espacios, actividades y horas permitidos. Estas comunicaciones solo podrán prohibirse mediante resolución judicial o administrativa, cuando pudieran ser perjudiciales para el interés del joven. Por resolución judicial o administrativa también cabrá acordar la supervisión de las llamadas por los educadores del hogar, mediante su presencia en el lugar donde se desarrollen.

9.4. Confidencialidad de los datos

- 9.4.1. Los datos que obran en el expediente y otros documentos de cada caso son custodiados permitiendo el acceso a ellos únicamente a las personas que de manera indispensable lo requieran.
- 9.4.2. Los jóvenes pueden acceder a estos datos cuando lo solicitan, siempre que esto no les ocasione un perjuicio.
- 9.4.3. Todo el personal del hogar asume el principio deontológico del secreto profesional y lo hace respetar a todos aquellos que acceden a alguna información personal (voluntariado, personal de prácticas, etc.).

9.5. Trato digno y afectuoso

- 9.5.1. Las formas de dirigirse a los jóvenes se basan en el respeto y el afecto. La dirección y todo el personal están comprometidos en la vigilancia del buen trato.

9.6. Reclamaciones y sugerencias

- 9.6.1. El hogar ha establecido procedimientos que permiten a los jóvenes exponer su reclamación o queja con confianza y confidencialidad. El procedimiento incluye la forma en que debe ser considerada y respondida.

- 9.6.2. Estos procedimientos forman parte de la información que todo joven recibe en el ingreso y contemplan la posibilidad de confiar el problema tanto a responsables del hogar como a profesionales externos (Coordinador de Caso, profesionales de protección a la infancia, etc.).
- 9.6.3. Todos los jóvenes saben cómo realizar sugerencias y reclamaciones y perciben que son escuchadas y valoradas.

9.7. Respeto a la identidad, la cultura y las creencias

- 9.7.1. El Proyecto de Centro establece la necesidad de respetar la religión y las opciones personales de los jóvenes respecto a sus creencias.
- 9.7.2. Se facilita el acceso al culto de las diferentes religiones y no existen prácticas que obliguen a los jóvenes a seguir una determinada creencia que no sea de su elección.
- 9.7.3. Se trabaja la identidad cultural y el mantenimiento de las costumbres de los jóvenes procedentes de otros países y otras culturas, siempre que sean compatibles con su superior interés.

Estándar 10: Necesidades básicas materiales

Todos los jóvenes deben tener cuidadosamente atendidas sus necesidades más básicas y de tipo material como la alimentación o la ropa, utilizando criterios sociales normalizadores y adecuados a las diferentes edades y circunstancias personales. El dinero de bolsillo en este tipo de programas especializados puede ser utilizado como un mecanismo de refuerzo o incentivo, sujeto al esfuerzo personal y la consecución de ciertos objetivos acordados con los adolescentes.

Relevancia

Las necesidades básicas materiales suponen el punto de partida del trabajo educativo y la intervención terapéutica propia de los hogares especializados. Una buena alimentación es muy importante teniendo en cuenta las edades de desarrollo en que se encuentran estos jóvenes, además de que las comidas suponen un espacio de comunicación, relación y trabajo de hábitos muy relevante para la intervención. La ropa, igualmente, es una necesidad básica pero en su entorno se trabajan muchos aspectos de hábitos de higiene, orden, así como imagen e identidad.

Estas necesidades, como cobertura básica, no pueden ser objeto de utilización como incentivo o castigo. Otra cosa es que adicionalmente, se utilice como refuerzo la compra de una prenda de especial interés del joven por la consecución de objetivos.

El dinero de bolsillo, que se plantea como una necesidad básica en acogimiento residencial en general, se convierte en estos hogares especializados en una posibilidad de incentivo que puede resultar muy educativa, ante la dificultad que presentan algunos casos para encontrar refuerzos efectivos.

Indicadores

10. Necesidades básicas materiales

10.1. Alimentación y pautas en la mesa

- 10.1.1. La alimentación de los jóvenes está planificada atendiendo a criterios de dietética, adecuando los alimentos a las edades y sus correspondientes exigencias, así como a las diferentes necesidades según zonas geográficas y épocas del año.

- 10.1.2. La comida es de calidad, atractiva, bien preparada y en cantidad suficiente para las necesidades de los adolescentes.
- 10.1.3. En la alimentación se tiene cuidado de evitar, salvo lo indispensable, el uso de platos precocinados, de origen industrial, o procesos que puedan resultar más cómodos pero menos recomendables para los jóvenes.
- 10.1.4. Los momentos de las comidas constituyen un espacio de relación y educativo donde no sólo se cubre esta necesidad básica, sino que se aprenden otras cuestiones relativas a normas, costumbres y actitudes ante nuevos alimentos. Aprender a probar cosas diferentes, asumir la necesidad de tomar ciertos alimentos básicos y disfrutar de una alimentación variada, son algunos de los objetivos que se trabajan.
- 10.1.5. Las comidas se realizan compartiendo mesa jóvenes y personal, produciendo un ambiente distendido, familiar y propicio para la conversación y la relación.
- 10.1.6. Los jóvenes son animados a participar en la elaboración de las comidas y a realizar sugerencias sobre su planificación.
- 10.1.7. Los jóvenes tienen acceso a la preparación de algunas comidas sencillas (sándwiches, desayunos, meriendas, etc.).

10.2. Ropa

- 10.2.1. Los jóvenes cuentan con el vestuario suficiente y adecuado para las diferentes situaciones y actividades.
- 10.2.2. La ropa se encuentra en armarios en las habitaciones a disposición de los jóvenes, convirtiéndose el uso y el orden de la misma en materia de trabajo educativo.
- 10.2.3. La compra de la ropa se lleva a cabo de manera normalizada, acudiendo a las tiendas existentes en la comunidad en compañía de los jóvenes, salvo causas muy justificadas.
- 10.2.4. La elección de la compra de la ropa y su presupuesto constituyen un importante aspecto de trabajo educativo que implica la ayuda para decidir adecuadamente.

10.3. Equipamiento de higiene

- 10.3.1. Los adolescentes cuentan con los productos básicos habituales en esas edades para su higiene y aspecto personal tales como útiles de afeitar, desodorantes, productos para el cabello y cosméticos.

- 10.3.2. En el caso de las chicas cuentan con su equipo higiénico para las necesidades de su periodo y reciben la formación necesaria para elegir y saber utilizar las alternativas que prefieran.

10.4. Disponibilidad de dinero de bolsillo

- 10.4.1. El Proyecto de Centro establece los criterios para la percepción del dinero de bolsillo, mediante criterios educativos que subrayen la relación entre el esfuerzo personal, el logro de objetivos y la consecución de estos incentivos.
- 10.4.2. El dinero, además de ser una necesidad básica, se utiliza como materia de trabajo educativo, tanto por lo que respecta a su valoración, como al hábito del ahorro, elecciones de gastos y otras cuestiones similares. No se utiliza como medio fácil de sanción (véase estándar 16).
- 10.4.3. Se cuida especialmente la tenencia del dinero y su custodia por parte de los jóvenes, facilitando los lugares apropiados para ello.

Estándar 11: Estudios y formación

Todos los jóvenes deben estar realizando los estudios y la formación ajustada a su edad e intereses. Se han de buscar o realizar todos los apoyos necesarios cuando existen problemas de rendimiento escolar, así como trabajar en el propio hogar los hábitos de estudio y los programas y tareas específicas que permitan superar problemas de aprendizaje y motivación.

Relevancia

La educación recibida y el nivel formativo a lo largo del desarrollo es uno de los mejores predictores de las posibilidades de integración social y bienestar como adultos. Cuando los jóvenes no alcanzan niveles elementales de estudios o abandonan prematuramente la escolaridad, su riesgo de exclusión social se incrementa considerablemente. El apoyo al estudio y la lucha contra cualquier obstáculo que impida un adecuado progreso en la escolaridad y la formación debe ser un objetivo prioritario en todos los programas de acogimiento. Los PII deberán explicitar los objetivos, actividades, recursos y estrategias enfocadas a la escolaridad y la formación, constituyendo este aspecto un apartado fundamental en estos documentos.

En el caso del acogimiento especializado, la estancia puede suponer la imposibilidad de acudir a centros escolares o formativos, debido a la gravedad de los problemas conductuales de los jóvenes. Esta situación solo se puede producir durante un tiempo muy limitado, habitualmente en las primeras fases de la acogida.

Estas situaciones requieren que el Proyecto de Centro establezca actividades y refuerzos escolares que eviten acumular retrasos o que aparezcan abandonos escolares. Estos hogares deben estar estrechamente coordinados con los profesores correspondientes para el apoyo y seguimiento de las actividades escolares que se realicen en el hogar.

Indicadores

11. Estudios y formación

11.1. Escolarización normalizada

- 11.1.1. Los jóvenes, siempre que sea posible, están escolarizados en centros de la comunidad, bajo los criterios de la mejor cobertura de sus necesidades particulares y facilidad para los desplazamientos.

- 11.1.2. Los jóvenes que lo requieren disponen de atención en centros de educación especial y las adaptaciones curriculares necesarias.
- 11.1.3. Cuando los problemas de conducta aconsejan que el joven se mantenga un tiempo en el hogar sin acudir a su centro escolar, se desarrollan las actividades escolares dentro del hogar bajo la orientación de los profesores del citado centro.

11.2. Rendimiento, cualificación y apoyo al trabajo escolar

- 11.2.1. El Proyecto de Centro y todo el personal es consciente de la necesidad de apoyar los logros escolares y un buen rendimiento que permitan dar la oportunidad de la mayor cualificación posible en el futuro.
- 11.2.2. Se registran las calificaciones académicas y observaciones de las evaluaciones de modo que se puedan transferir fácilmente en caso de traslado a otro hogar de acogida o a familia.
- 11.2.3. Se llevan a cabo experiencias novedosas con especiales apoyos y medios técnicos eficaces, audiovisuales, aprendizaje por ordenador, etc., para motivar y hacer atractivo el estudio en el hogar.
- 11.2.4. Los jóvenes realizan sus tareas escolares en el hogar de manera individual, a poder ser en la propia habitación y con los materiales y recursos necesarios a mano.
- 11.2.5. El apoyo en tareas escolares se deberá realizar del modo más individualizado posible, sin recurrir a formar grupos en salas de estudio que reproducen de nuevo el mismo contexto escolar en el que el joven ha pasado el día.
- 11.2.6. Todos los jóvenes que lo precisan reciben apoyo escolar individual en sus tareas, bien sea por parte de los propios educadores o con profesores de apoyo en el hogar o en la comunidad.
- 11.2.7. Existe una comunicación fluida y frecuente entre el Educador Tutor y los profesores para trabajar de manera coordinada (véase estándar 20).

11.3. Equipamiento y material para el estudio

- 11.3.1. Los jóvenes disponen de todos los materiales necesarios, según lo estipulado en cada centro escolar.
- 11.3.2. En el hogar disponen de los materiales de apoyo necesarios, tales como una pequeña biblioteca con diccio-

narios, enciclopedias, bibliografía básica de apoyo, así como ordenador y acceso a Internet.

11.4. Actividades y programas de refuerzo de habilidades de aprendizaje

- 11.4.1. Cuando algún joven presenta problemas de rendimiento escolar que están relacionados con habilidades de atención, memoria, o con trastornos del lenguaje, escritura, lectura, etc., se realiza una evaluación psicológica en profundidad que permita poner en marcha un plan de tratamiento.
- 11.4.2. Cuando se diagnostican estos problemas, los educadores dan prioridad al trabajo de recuperación mediante programas y actividades que los profesionales hayan aconsejado para el tratamiento de estos trastornos o déficits.

11.5. Habilidades y hábitos de estudio

- 11.5.1. Dentro de la programación del hogar se contempla el objetivo del desarrollo de habilidades y hábitos de estudio para todos los que se encuentren estudiando, incorporando este contenido en los PII de los casos que lo requieran con mayor intensidad.
- 11.5.2. Los educadores cuentan con formación en técnicas de estudio que les permita trabajarlas y crear ambientes adecuados para la adquisición de estos hábitos de forma amena y motivadora.

Estándar 12: Salud y estilos de vida

Todos los jóvenes deben recibir una adecuada asistencia sanitaria y terapéutica, así como una apropiada educación para la adquisición de hábitos y estilos de vida saludable, incluyendo de manera prioritaria la educación afectivo-sexual. En el caso del acogimiento especializado, las necesidades derivadas de los trastornos emocionales y conductuales de los jóvenes requieren de una cuidadosa detección y evaluación, así como intervenciones terapéuticas diversas y ajustadas al problema.

Relevancia

La salud debe comprender tanto la atención sanitaria, en principio resuelta por la cobertura de la seguridad social, como la educación para la salud. Algunos de los tratamientos terapéuticos pueden requerir recursos privados para atención psicológica, logopédica, de psicomotricidad, o incluso de estomatología. La educación para la salud tiene una enorme importancia si se tiene en cuenta que los niños acogidos en hogares se encuentran con cierta frecuencia dentro de los grupos de riesgo de importantes enfermedades. Igualmente, lo que tiene que ver con la educación afectivo-sexual es un tema que, aunque indudablemente trasciende el tema de la salud, tiene una enorme relevancia por los riesgos muy diversos que corre esta población, según indican los estudios nacionales e internacionales (embarazos no deseados, transmisión de enfermedades, etc.).

Indicadores

12. Salud y estilos de vida

12.1. Atención sanitaria

- 12.1.1. A todos los jóvenes se les ha practicado un examen médico inicial para evaluar su estado de salud y desarrollo, si no cuenta con él al ingreso.
- 12.1.2. Los jóvenes tienen acceso a los tratamientos complementarios, como los de salud buco-dental u otros no totalmente cubiertos por la seguridad social.
- 12.1.3. Existe un botiquín de primeros auxilios en el hogar y el personal ha recibido formación para utilizarlo.

12.2. Detección, evaluación y tratamiento de problemas conductuales, emocionales y del desarrollo

- 12.2.1. Existe un plan de detección de problemas psicológicos y un protocolo de observación y evaluación para for-

mular objetivos terapéuticos dentro del PII lo antes posible. (Véase estándar 4).

- 12.2.2. Todos los jóvenes son evaluados inicialmente en cuanto a su desarrollo psicológico para detectar cualquier problema y orientar a los necesarios tratamientos. Se pone especial atención en detectar problemas de desarrollo intelectual y diseñar los necesarios apoyos y adaptaciones en su formación escolar y en el PII.
- 12.2.3. El tratamiento psicofarmacológico solo se utiliza por prescripción terapéutica del psiquiatra o médico y se monitoriza en el correspondiente registro de salud (véase apartado 12.3).
- 12.2.4. El personal tiene una mínima formación en psicología clínica de la infancia y adolescencia que facilita la detección de los problemas y su cooperación en los tratamientos de problemas emocionales, conductuales o de desarrollo.
- 12.2.5. El Proyecto de Centro incluye un marco teórico de trabajo sobre apego, vinculación y resiliencia, que permita comprender y abordar la situación emocional de los niños desde una perspectiva positiva y de apoyo. El personal ha recibido formación sobre estos aspectos.
- 12.2.6. El equipo interdisciplinar del hogar desarrolla sesiones terapéuticas individuales y/o grupales con los jóvenes y aplica programas específicos para la mejora en habilidades sociales, autocontrol, autonomía, etc. (véase estándar 5.2.)
- 12.2.7. El hogar utiliza recursos comunitarios o externos de salud mental o terapéuticos cuando son efectivos para los jóvenes.

12.3. Historial y registro de salud

- 12.3.1. Todos los jóvenes tienen un registro de las intervenciones sanitarias que vayan realizándose, con especial atención a problemas crónicos, alergias o enfermedades que requieran cuidados y protección específicos, así como tratamientos psicológicos, de logopedia, psicomotricidad, farmacológico, etc.
- 12.3.2. El registro se realiza en un formato que permite transferirse con facilidad en el caso de una transición a otro hogar o familia.

12.4. Educación para la salud

- 12.4.1. El hogar desarrolla programas formativos, así como normas y criterios educativos concretos en materia de

- consumo de tabaco, no permitiendo su consumo a ninguna persona en el hogar.
- 12.4.2. No se permite el consumo de bebidas alcohólicas en el hogar.
 - 12.4.3. Se planifica como una prioridad el trabajo educativo sobre consumos adictivos, individual o grupalmente aunque no se trate de un programa especializado en conductas adictivas. En los programas especializados en estos patrones de consumo este objetivo pasará a ser uno de los prioritarios en el trabajo con los jóvenes. La higiene personal, alimentación, ejercicio físico, consumo de alcohol, tabaco, u otras sustancias, son temas que se trabajan formativamente con actividades planificadas.

12.5. Educación afectivo-sexual

- 12.5.1. El Proyecto de Centro contempla la sexualidad en sus diversas vertientes como un tema prioritario en la educación de los adolescentes.
- 12.5.2. Se trabajarán de forma concreta con los adolescentes temas de educación afectivo-sexual, así como enfermedades de transmisión sexual, métodos anticonceptivos y sexualidad sana. Estos temas se podrán trabajar tanto de forma grupal como individual.
- 12.5.3. Los educadores cuentan con formación en materia de educación sexual.

Estándar 13: Normalización e integración

La normalización en la atención residencial se basa en la creación de un ambiente hogareño y cálido, siguiendo el criterio de que los espacios, equipamientos, ritmos y rutinas se asemejen a los que cualquier joven disfruta cuando vive con su familia. También implica, en otra vertiente, que los jóvenes se integren en las actividades y servicios de la comunidad de modo que adquieran habilidades sociales y sepan desenvolverse en el uso de recursos comunitarios. Aunque el acogimiento especializado plantea unos requisitos muy diferentes en varios aspectos, es importante que se mantenga el principio de normalización en todo lo posible.

Relevancia

Los hogares deben tener como principal criterio el crear un espacio de vida cotidiana, que represente hasta donde sea posible un patrón de vida similar al de cualquier joven que vive en su familia. Un aspecto a enfatizar es la circulación por los recursos sociales de la comunidad y la integración social que ello conlleva. Para ello es especialmente importante la integración en los recursos de ocio.

El acogimiento especializado requiere un ambiente muy específico, en el que algunos de los criterios normalizadores no pueden cumplirse (entradas y salidas, elementos de mobiliario y equipamiento especiales, etc.). Por otra parte, el trabajo intensivo y supervisado que se plantea requiere, al menos inicialmente, la limitación de salidas al exterior del hogar, con lo que la integración en la comunidad y el uso de sus recursos es secundario en esos momentos.

No obstante, estas salvedades deben ser las mínimas posibles y estar muy claramente justificadas en el Proyecto de Centro. El hecho de tratarse de un programa especializado no puede servir como argumento para crear espacios innecesariamente impersonales, fríos e institucionalizadores. Igualmente, tras las primeras fases de mayor contención dentro del hogar, los jóvenes se deben ir incorporando a los recursos escolares y de ocio de la comunidad, a medida que avanzan en sus objetivos de intervención.

Indicadores

13. Normalización e integración

13.1. Ocio y relaciones sociales en el contexto comunitario

- 13.1.1. El hogar desarrolla un programa educativo para la gestión saludable del ocio y tiempo libre adaptado a las diferentes edades y culturas.

- 13.1.2. Los jóvenes, en la medida en que van avanzando en la consecución de objetivos de intervención, participan en actividades de ocio, deporte y relaciones de amistad en la comunidad de la que forman parte.
- 13.1.3. Se trabaja la motivación para realizar actividades en la comunidad y que tengan ocasión, no sólo de aprender nuevas habilidades y disfrutar del ocio, sino también de establecer nuevas amistades y vínculos.
- 13.1.4. El equipo educativo observa el tipo de ocio y tiempo libre que el joven elige y practica, así como la capacidad de disfrute del mismo, para que en el caso de detectar dificultades en el mismo, se planteen actuaciones en su PII.

13.2. Apoyo social, amistades y visitas en el hogar

- 13.2.1. Desde el hogar se refuerza la creación y mantenimiento de una red amplia de apoyos sociales para cada joven, incluyendo integrantes de la familia, amistades y personas significativas.
- 13.2.2. El hogar tiene establecidos criterios explícitos para que los jóvenes puedan traer a sus amistades, especialmente en celebraciones como cumpleaños o días señalados.

13.3. Materiales de entretenimiento

- 13.3.1. El hogar dispone de periódicos, libros y revistas a disposición de los jóvenes, teniendo en cuenta los gustos que ellos mismos manifiestan. La presencia en el hogar de la prensa diaria facilita que adquieran el hábito de su lectura.
- 13.3.2. Existe una razonable variedad de juegos, música, películas, etc., para que en las diferentes edades todos dispongan de posibilidades de entretenimiento.
- 13.3.3. El uso, mantenimiento y cuidado de todos estos materiales es un objetivo fundamental de trabajo educativo en la convivencia de los hogares.

13.4. Uso de la televisión, videojuegos e Internet

- 13.4.1. El hogar tiene unas normas claras de utilización de estos recursos que evita que los jóvenes accedan a contenidos perjudiciales para su desarrollo.
- 13.4.2. En el caso de Internet existen controles para limitar el acceso a contenidos inapropiados.
- 13.4.3. Se establecen horarios para el disfrute de la televisión, con especial atención a los contenidos apropiados para

cada edad. Los adultos suelen compartir algunos programas de TV con los jóvenes para estimular debates o reflexiones.

- 13.4.4. Los videojuegos están seleccionados por su contenido educativo y su uso y horario están supervisados.

13.5. Flexibilidad y vida cotidiana

- 13.5.1. Aunque deben existir unas reglas, horarios y actividades organizadas y explícitas, la vida cotidiana en el hogar permite a los jóvenes disponer libremente de una parte del tiempo y se trabaja con una cierta flexibilidad en este aspecto.

- 13.5.2. Los jóvenes, a medida que alcanzan objetivos de intervención, pueden variar dentro de un margen razonable su horario de aseo, estudio o incluso de cena (si por ejemplo debe entrenar en una asociación deportiva y llega más tarde), introduciendo un componente de elección y responsabilidad tan importante como en otras ocasiones lo es ajustarse exactamente a lo previsto.

13.6. Salidas, viajes y visitas

- 13.6.1. El hogar programa periódicamente (o realiza de manera más espontánea) salidas y viajes, ya sea en pequeños grupos o de forma individual, con los jóvenes. Estas salidas pueden ser tan sencillas como una merienda o una cena en algún recurso de la comunidad o al aire libre, la visita a alguna exposición, a una actividad cultural o el conocimiento de otra localidad o lugar.

Estándar 14: Desarrollo y autonomía

La atención en los hogares especializados tiene que generar un contexto educativo que potencie intensamente el desarrollo y el crecimiento de los jóvenes. Las actividades, rutinas y ritmos deben estar orientadas al máximo aprovechamiento de las oportunidades para adquirir pautas de autonomía y desarrollo, tanto por el impulso de nuevos aprendizajes y experiencias, como mediante el trabajo específico para recuperar carencias y déficits que puedan estar obstaculizando un buen desarrollo.

Relevancia

Este estándar pretende resaltar la necesidad de que la intervención, particularmente el acogimiento especializado, sea intensiva y personalizada. Todo el diseño del Proyecto de Centro debe enfocarse a crear un ambiente estimulante, generador de nuevas experiencias constructivas que permitan el crecimiento personal y la autonomía.

La estructura de estos programas en fases que permiten ir dando más autonomía y más libertad a medida que se van alcanzando objetivos de intervención está muy relacionada con este planteamiento. Esto permite adaptar a cada joven, según su situación y evolución, los criterios y recursos de la intervención, haciendo compatible en el mismo hogar el trabajo inicial más restrictivo y más supervisado con los jóvenes recién llegados, con las tareas de responsabilidad y la movilidad en la comunidad de los que han ido superando objetivos.

Indicadores

14. Desarrollo y autonomía

14.1. Intensidad de la intervención educativa

- 14.1.1. El hogar desarrolla actividades variadas y atractivas que permiten a los jóvenes implicarse en experiencias de aprendizaje y crecimiento personal. El Proyecto de Centro establece las actividades esenciales de este tipo.
- 14.1.2. La intensidad se manifiesta en la búsqueda de instrumentos de evaluación, en las técnicas del trabajo individual o grupal, en la experimentación de nuevas actividades, en la búsqueda de experiencias diferentes, en la aplicación de programas de intervención novedosos y en el interés por la evaluación del alcance de los resultados y la mejora continua.

14.1.3. El hogar implementa diversos programas ya elaborados que se ajustan a las necesidades de los jóvenes que atiende, por ejemplo: habilidades sociales, habilidades cognitivas, habilidades para la vida independiente, bienestar personal, resolución de problemas, etc.

14.2. Trabajo educativo rehabilitador

14.2.1. El hogar trabaja actividades de recuperación de problemas de aprendizaje con todos los jóvenes que lo necesitan, utilizando juegos educativos e instrumentos, incluidos programas para ordenador diseñados para estos problemas.

14.3. Trabajo individual sobre expectativas y decisiones

14.3.1. El Proyecto de Centro establece la necesidad de contar con suficientes espacios para el diálogo individual con los jóvenes, reservando tiempos de trabajo para ello y formando parte de las rutinas diarias de los educadores. Este trabajo constituye un elemento esencial del trabajo de tutoría que realiza el Educador Tutor, en el que se debe enfatizar la escucha, la aceptación y el apoyo.

14.3.2. Los jóvenes sienten que se les escucha y que los educadores están disponibles para consultar sus cuestiones más personales en un clima de confianza e intimidad.

14.3.3. En el caso de adolescentes que se acercan a la mayoría de edad, se trabajan específicamente y de forma individual las expectativas y las tomas de decisiones de cuestiones formativas o laborales.

14.4. Incremento de responsabilidades

14.4.1. Los jóvenes que van superando objetivos de intervención, en función de su edad y desarrollo, van asumiendo responsabilidades de complejidad creciente en la vida cotidiana del hogar. Estas responsabilidades incluyen los distintos aspectos que el hecho de la vida en común plantea: limpieza, orden, cocina, estudio, etc.

Estándar 15: Participación

La participación de los jóvenes en el proceso educativo y la vida del hogar deber ser un pilar básico del acogimiento residencial. Esta participación ha de ser entendida como un derecho, pero también como una de las más importantes estrategias educativas para promocionar desarrollo y bienestar. Dependiendo de las diferentes edades y madurez de desarrollo de cada joven deberán emplearse actividades y estrategias de participación adaptadas a cada uno de ellos.

Relevancia

El espacio de convivencia de los hogares presenta innumerables oportunidades para que los propios jóvenes puedan aportar ideas, sugerir cambios y analizar situaciones que requieren respuestas reflexionadas, convirtiéndose así en un lugar privilegiado para la participación y la responsabilidad.

En el caso de los adolescentes la acción protectora y la intervención socio educativa debe basarse en acuerdos y metas compartidas entre profesionales y jóvenes, por lo que la participación se convierte en parte esencial del proceso.

Indicadores

15. Participación

15.1. Participación activa en la elaboración de normas de convivencia y la organización del hogar

- 15.1.1. Los jóvenes participan con sus sugerencias en las normas de convivencia, así como en la reflexión sobre el tipo de consecuencias a aplicar a los diferentes comportamientos, tanto incentivos como sanciones. Esta práctica es especialmente importante para el desarrollo del juicio moral, que en el caso de jóvenes con problemas emocionales y conductuales suele presentar importantes dificultades.
- 15.1.2. El hogar establece procedimientos formales e informales para que los jóvenes participen con sugerencias y propuestas acerca de la organización y la vida del hogar.
- 15.1.3. Los jóvenes se sienten escuchados y consultados en las decisiones y en la regulación de la vida del hogar.

15.2. Actividades para la toma de decisiones

- 15.2.1. El hogar utiliza la discusión en grupo de modo que los jóvenes se beneficien de la experiencia de participación y toma

de decisiones, debatiendo y elaborando propuestas consensuadas. Éstas pueden referirse a decisiones de planificación de actividades, decisiones de compras y presupuesto, normas o cualquier otro tema que permita poner en práctica habilidades de resolución de problemas y toma de decisiones.

15.3. Participación en el proceso de elaboración de su Plan de Caso, su PII y su evaluación

15.3.1. Los jóvenes en función de su edad y su desarrollo, participan en la elaboración de su PII, tanto en el proceso de evaluación de sus necesidades, como de programación de los objetivos y de valoración de los logros obtenidos.

15.4. Participación en la evaluación de calidad

15.4.1. Dentro de la actividad de evaluación interna (véase estándar 17) que el hogar lleva a cabo, figura algún procedimiento de valoración de la satisfacción de los jóvenes con la atención recibida que es utilizada para mejorar el Proyecto de Centro.

Estándar 16. Uso de consecuencias educativas

El modelo educativo se basará en el reconocimiento positivo y el refuerzo de los comportamientos apropiados, de manera que se fortalezcan las relaciones personales y afectivas. Cuando aparecen conductas inadecuadas, el personal responderá con sanciones constructivas, proporcionadas a lo ocurrido, conocidas y establecidas de antemano con la participación de los jóvenes. En el acogimiento especializado, donde son más probables los conflictos y episodios de mayor agresividad o violencia, debe existir un protocolo muy claro de actuación, conocido por todo el personal y para el cual ha sido formado.

Relevancia

Un aspecto fundamental del trabajo educativo consiste en la atención al comportamiento de los jóvenes para facilitar nuevos aprendizajes y cambios positivos en las conductas, reaccionando convenientemente y aplicando las consecuencias en forma de incentivos o sanciones en cada caso. Estas consecuencias deben ser materia de reflexión y participación con los jóvenes.

Las posibilidades para utilizar estos mecanismos son extraordinariamente variadas y deben ser objeto de reflexión para la unificación de criterios en cada hogar. Es muy importante que el personal educativo mantenga los mismos criterios y pautas en estas cuestiones.

Cuando suceden episodios de comportamientos inadecuados de importancia, particularmente en forma de conflictos violentos entre los propios jóvenes o con los educadores, el equipo educativo debe tener previstas respuestas consistentes basadas en entender estas crisis como oportunidades de cambio. Los modelos de resolución de problemas y de intervención en crisis son marcos necesarios para encuadrar estas reacciones. En situaciones más graves se hace necesaria la aplicación de técnicas de contención que deberán estar claramente preestablecidas y protocolizadas, habiendo recibido el personal formación específica para llevarlas a cabo.

Indicadores

16. Uso de consecuencias educativas

16.1. Consecuencias reglamentadas, equilibradas y educativas

- 16.1.1. Existe un Reglamento de Funcionamiento que define las actuaciones en materia de consecuencias para las conductas inadecuadas. Se establecen los criterios para

- su aplicación, así como una clara determinación de aquellas que no podrán ser utilizadas.
- 16.1.2. Bajo ningún concepto se utilizan consecuencias que supongan: castigo físico o amenaza de él, humillación o ridiculización, privación de necesidades básicas (sueño, alimentación o ropa), limitación o modificación del contacto con familia o profesionales, privación de la escolarización y castigos grupales por actos individuales o de una parte de los jóvenes.
 - 16.1.3. Este contenido del Reglamento es conocido por todos los jóvenes y revisado y debatido con ellos periódicamente.
 - 16.1.4. Cuando se aplican sanciones, especialmente de cierta importancia, se les explica a los jóvenes la razón de la medida en función de su madurez y desarrollo.
 - 16.1.5. Los jóvenes sienten que las consecuencias que se les aplican son justas y proporcionadas.
 - 16.1.6. Las consecuencias negativas se aplican de manera firme y coherente, pero desde el apoyo emocional y tratando de salvaguardar la relación afectiva.
 - 16.1.7. Se utiliza principalmente como sanción la limitación o privación de actividades o situaciones atractivas y satisfactorias (ver televisión, salidas, participar en juegos, etc.). En este modelo la capacidad de los equipos educativos para sancionar de manera efectiva y ajustada a cada caso está en función de la habilidad que tengan para crear o disponer de espacios y recursos atractivos, motivadores y de disfrute.
 - 16.1.8. Se intenta siempre que sea posible, que la sanción tenga relación con el comportamiento inadecuado o incluso sea una consecuencia de él (por ejemplo llegar tarde puede suponer retrasar la hora de salida en la próxima ocasión).
 - 16.1.9. El personal del hogar valora que existe una gran unanimidad en todo el equipo con respecto a los criterios y la coherencia en la aplicación de consecuencias.

16.2. Sanciones de reparación y económicas

- 16.2.1. Cuando el comportamiento inadecuado conlleva daños materiales y los jóvenes tienen que costear las reparaciones pertinentes, se les retira una cantidad periódica de su paga semanal hasta cubrir la cantidad debida, o se les da la oportunidad de realizar algún trabajo extra

por el que puedan percibir una cantidad adicional para dedicar a esa reparación.

16.3. Uso de consecuencias positivas

- 16.3.1. El modelo educativo del hogar se basa fundamentalmente en la aplicación de incentivos, refuerzos y consecuencias positivas, más que en las sanciones, realizando un esfuerzo especial por reconocer los comportamientos positivos.
- 16.3.2. Existen criterios de aplicación de incentivos y refuerzos en el Reglamento de Funcionamiento para evitar prácticas incoherentes dentro del equipo.
- 16.3.3. Dentro de estos incentivos se da prioridad a la aplicación cotidiana de las muestras de aprobación y afecto que, además de su efecto de aprendizaje, permite establecer vínculos afectivos entre jóvenes y adultos.
- 16.3.4. El equipo educativo está particularmente atento para celebrar y reforzar los éxitos de los jóvenes en cualquier contexto que sucedan.

16.4. Uso de la contención física

- 16.4.1. La contención física está claramente definida en el Proyecto de Centro y detallada en cuanto a procedimientos en el Reglamento de Funcionamiento. Todo el personal ha recibido formación acerca de cómo y cuándo practicarla. El personal educativo deberá contar con amplia formación en manejo de conflictos y técnicas de contención.
- 16.4.2. La contención se utiliza como una medida protectora, únicamente para evitar un daño para el propio joven, para los que le rodean, para prevenir graves destrozos materiales o detener una fuga. La contención física no se aplica nunca como respuesta a conductas desafiantes en las que no se aprecian razonables riesgos de daño posterior.
- 16.4.3. Todos los jóvenes están informados del uso de la contención física y saben que las agresiones, o comportamientos que les pongan en peligro a ellos mismos o a los de su alrededor, serán objeto de contención. La contención se aplica mediante el uso de la mínima fuerza necesaria para cumplir su objetivo y deberá ser realizada, siempre que sea posible, con la presencia de más de un miembro del personal.

- 16.4.4. Los episodios de contención son siempre registrados en un formulario o registro específico, detallando el incidente y las actuaciones llevadas a cabo y sus consecuencias y notificados a los servicios de protección y/o fiscalía (según se determina en cada territorio). En el registro, se da la oportunidad de que el propio joven añada sus comentarios si le parece oportuno.
- 16.4.5. Toda situación de contención se trabaja como un episodio de crisis mediante un diálogo individual posterior con el joven que analice lo sucedido, facilite la reflexión y ayude a afrontar situaciones similares en el futuro de manera más constructiva.
- 16.4.6. Cuando se utilizan habitaciones de uso específico para situaciones de contención que requieren un tiempo para la recuperación del control por parte del propio joven, estos espacios están diseñados con las mismas condiciones de habitabilidad que el resto de habitaciones, aunque tengan las medidas de seguridad necesarias para evitar autolesiones. Estos espacios facilitan la supervisión permanente desde la parte exterior.
- 16.4.7. El uso de las salas de contención deberá ser por el mínimo tiempo imprescindible, hasta que el joven pueda recuperar su control, aunque posteriormente se mantenga la separación del grupo mediante la permanencia en su habitación o realizando otras actividades alternativas.

IV) Gestión y Organización

Estándar 17. Gestión del programa

Los hogares y entidades basarán su gestión en procedimientos de evaluación y planificación, elaborando y manteniendo los necesarios soportes documentales (Proyecto de Centro, memorias, Reglamentos, planes de mejora, informes de evaluación, etc.). Para una gestión eficaz y basada en la mejora continua, los hogares desarrollarán anualmente evaluaciones internas y en intervalos más amplios evaluaciones externas.

Relevancia

La gestión de servicios y programas sociales debe fundamentarse en procesos básicos de planificación y evaluación que faciliten tener claros los objetivos, los medios para conseguirlos y el logro de resultados. Dada la difícil y delicada misión que tienen los hogares de acogimiento especializado, la dificultad de las situaciones que maneja y los mecanismos de control que se imponen, la evaluación de estos programas es fundamental. Al tratarse de un programa de intervención intensivo, educativo y terapéutico, estos programas solo pueden justificarse por el alcance de sus objetivos y los resultados obtenidos. La existencia de diversos modelos de trabajo dentro de estos recursos especializados plantea la posibilidad de realizar evaluaciones de resultados comparativas entre unos y otros, pudiendo acumular conocimiento científico y técnico para buscar intervenciones más eficaces. Su gestión debe asegurar procedimientos que faciliten la evaluación permanente y la mejora continua.

Indicadores

17. Gestión del programa

17.1. Documentos de planificación y gestión

- 17.1.1. El hogar tiene un Proyecto de Centro actualizado donde se recoge su fundamentación, definición, objetivos, recursos, metodología y sistema de evaluación.
- 17.1.2. Una parte fundamental del proyecto es la exposición del modelo terapéutico que se desarrolla y desde el que

se establecen las actuaciones de educadores y resto del equipo interdisciplinar.

- 17.1.3. El hogar tiene un Reglamento el que se especifican las cuestiones más concretas de funcionamiento, incluyendo criterios para aplicar las consecuencias educativas y los protocolos de actuación en situaciones como fugas, contención, autolesiones, etc.
- 17.1.4. El funcionamiento del hogar refleja en el día a día los elementos clave recogidos en su Proyecto de Centro y su Reglamento.
- 17.1.5. El hogar realiza anualmente memorias de actividades.
- 17.1.6. El hogar realiza anualmente un plan de mejoras en función de sus evaluaciones internas y/o externas.
- 17.1.7. Todo el personal conoce y comparte el Proyecto de Centro, su filosofía y sus criterios de actuación, así como el Reglamento de Funcionamiento.

17.2. Monitorización, registro y notificación

- 17.2.1. Existe un sistema de registro que permite monitorizar todos los eventos importantes durante la estancia de los jóvenes. Este sistema incluye contenidos de todos los contextos relevantes como la familia, la escuela, actividades en la comunidad, el propio hogar y su salud.
- 17.2.2. Existe un cauce de notificación ágil y preestablecido con los servicios de protección y fiscalía sobre incidencias relevantes (ausencias, fugas, daños, lesiones, etc.). El Reglamento de Funcionamiento contempla el procedimiento para actuar en casos de incidencias graves y realizar las notificaciones rápidamente.

17.3. Evaluación del hogar

- 17.3.1. El hogar contempla en el Proyecto de Centro un procedimiento de evaluación interna que se realiza al menos anualmente, con el objetivo de detectar aspectos mejorables y poder dar cuenta de resultados conseguidos.
- 17.3.2. Los PII se utilizan anualmente para evaluar los resultados globales conseguidos en cuanto a objetivos de las intervenciones individuales, además de su uso como instrumento de evaluación de cada caso individual.
- 17.3.3. La evaluación interna se realiza con una metodología participativa, implicando a todo el personal del hogar,

profesionales de los servicios de protección, los jóvenes y la familia cuando sea el caso.

- 17.3.4. La opinión de los jóvenes sobre su satisfacción en el hogar se recaba siempre como parte de la evaluación.
- 17.3.5. El hogar o entidad realiza periódicamente evaluaciones externas de su funcionamiento y resultados.
- 17.3.6. El hogar tiene diseñada una evaluación de seguimiento a medio y largo plazo para los jóvenes que van saliendo, de modo que puedan evaluar su evolución futura y poder obtener medidas de impacto esenciales para este tipo de programas.
- 17.3.7. El Proyecto de Centro y la gestión reflejan una práctica basada en principios de efectividad y eficiencia (relación entre costes y resultados).

Estándar 18. Liderazgo y clima social

Los hogares especializados deben contar con directores o responsables con alta cualificación y dilatada experiencia, capaces de gestionar las complejidades del hogar, garantizar la atención de calidad a los niños, así como motivar y apoyar el personal para un desempeño eficaz. El clima laboral es un aspecto esencial debido a las fuertes tensiones a que está sometido el personal, por lo que es importante crear un espíritu de equipo, de mutuo apoyo y donde se reconozca el esfuerzo de estos profesionales.

Relevancia

Los directores o responsables de los hogares deben asumir una de las tareas más delicadas y complejas, al tener que conciliar la atención a los niños y sus familias, ejercer la guarda legal de los menores acogidos, la relación con los servicios de protección y otras instancias, así como liderar el equipo de profesionales y gestionar los recursos humanos. Una de las claves más importantes de la calidad de los hogares es la capacidad de sus responsables para gestionar todos estos aspectos.

El liderazgo, en este caso, implica un gran compromiso con la garantía de los derechos de los jóvenes, con la calidad de la atención y su mejora continua, con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los jóvenes y sus familias, así como con la satisfacción de otros grupos de interés, entre ellos los profesionales del centro.

Debido a las dificultades y tensiones que se experimentan en la convivencia de los hogares es muy importante mantener un buen clima de trabajo y espíritu de equipo, particularmente cuando se trata de residencias de mayor tamaño con plantillas muy amplias.

Indicadores

18. Liderazgo y clima social

18.1. Liderazgo de la dirección

18.1.1. El personal valora positivamente la gestión de la dirección del hogar, particularmente su capacidad de supervisión, creación de ambiente de equipo, negociación, iniciativa, creatividad y capacidad de apoyo y estímulo a los trabajadores.

- 18.1.2. Los jóvenes reconocen la figura de la dirección como principal autoridad y persona de confianza a la que pueden acudir para cualquier asunto personal.

18.2. Trabajo en equipo y participación

- 18.2.1. El equipo educativo e interdisciplinar, junto con la dirección se reúne periódicamente (normalmente de forma semanal) para la revisión de casos y cuestiones de funcionamiento y gestión del hogar.
- 18.2.2. El trabajo en equipo es la base para los procesos de evaluación y programación del trabajo educativo con los jóvenes (PII), evitando que la figura del Educador Tutor asuma en solitario decisiones básicas de las intervenciones.
- 18.2.3. Además del apoyo en labores técnicas, los equipos educativos, técnicos y directivos mantienen dinámicas de mutua ayuda en las relaciones personales que les permiten superar las tensiones y los momentos difíciles que inevitablemente se producen en los hogares. El personal se siente apoyado por sus compañeros y satisfecho del espíritu de equipo existente.
- 18.2.4. El personal participa activamente en aspectos de gestión, como la redacción del Proyecto de Centro, Reglamentos, memorias y planes.
- 18.2.5. El personal siente que se tiene en cuenta su opinión y su aportación en la gestión del hogar y en las tomas de decisiones.
- 18.2.6. Existe un sentimiento de compartir un proyecto común y un acuerdo sobre los aspectos clave del Proyecto de Centro como los criterios de consecuencias de conducta y manejo de conflictos, y particularmente el modelo educativo-terapéutico en que se enmarca.

18.3. Reconocimiento profesional

- 18.3.1. El personal siente que se le reconoce la importancia y el valor de su trabajo.
- 18.3.2. Los salarios y las condiciones laborales guardan relación con la cualificación exigida (véase estándar 2).
- 18.3.3. Existen oportunidades de promoción y desarrollo de la carrera profesional.

Estándar 19. Organización laboral

Los hogares especializados diseñarán el trabajo de turnos bajo el criterio principal de la mejor atención a las necesidades de los jóvenes, estableciendo los refuerzos correspondientes en los momentos en que se encuentra un mayor número de ellos presentes en el hogar.

Relevancia

La necesidad de prestar atención 24 horas diarias a lo largo de los 365 días del año hace que una parte fundamental de la organización, que repercute directamente en la calidad de la atención prestada, se refiera a la planificación de los turnos de trabajo. Las posibilidades de llevar a cabo una atención de calidad dependen en gran parte de la existencia de un número de adultos suficiente en el hogar como para poder desarrollar una intervención individualizada y poder supervisar las dinámicas del grupo de jóvenes, así como asegurar las posibilidades de supervisar y manejar cualquier situación inesperada.

También tiene especial relevancia la estabilidad, evitando excesivas rotaciones adultas por bajas y altas de personal que dificultan la necesaria vinculación afectiva entre los jóvenes con los educadores y personal del centro.

Indicadores

19. Organización laboral

19.1. Turnos y horarios

- 19.1.1. Los turnos se diseñan en función de las necesidades de los jóvenes y están basados en la mayor continuidad y estabilidad posibles para favorecer los procesos de vinculación y relación entre estos y el personal.
- 19.1.2. El diseño de turnos evita el trabajo en rotaciones intensivas que obligan a largas jornadas en varios días seguidos y a posteriores días de descanso, lo que provoca una relación intermitente con los jóvenes.
- 19.1.3. Los turnos tienen la flexibilidad necesaria para realizar cambios y refuerzos en función de las distintas situaciones que se producen: nuevos ingresos, casos especialmente complejos, etc. Los tiempos de relevo entre turnos del personal de atención educativa cuentan con

un margen suficiente que permite el contacto de ambos profesionales (entrante y saliente) durante el tiempo necesario para poder intercambiar información sobre posibles incidencias o tareas pendientes.

- 19.1.4. Los horarios de trabajo del equipo interdisciplinar deben cubrir diferentes momentos de mañanas y tardes de modo que se faciliten las sesiones de trabajo terapéutico en el hogar.
- 19.1.5. Los horarios del director o responsable del hogar igualmente deberá cubrir tiempos tanto de mañana como de tarde para poder supervisar el funcionamiento del programa.

Estándar 20: Coordinación entre profesionales

La atención residencial se basará en la coordinación y el trabajo conjunto en red con el resto de profesionales y personas que intervienen con los jóvenes.

Relevancia

En la intervención con los jóvenes y sus familias desarrollan su trabajo un buen número de profesionales de distintos servicios y niveles. En el caso de los hogares es indispensable un trabajo de coordinación con otros profesionales, recursos, servicios y personas que se centre en los intereses del joven. La coordinación con técnicos Coordinadores de Caso en los servicios de protección es una de las más relevantes. Igualmente importante resulta la coordinación con los profesionales de la educación, de la salud, de los servicios sociales comunitarios y de cualquier otro tipo que, por alguna razón, resulten útiles para ayudar al joven a alcanzar sus objetivos.

Indicadores

20. Coordinación entre profesionales

20.1. Coordinación y trabajo conjunto con los servicios sociales de infancia

- 20.1.1. Existe una comunicación fluida con los servicios de protección a la infancia, entregando los PII y los Informes de Seguimiento en los tiempos establecidos en cada territorio.
- 20.1.2. Por parte de los servicios de protección a la infancia se mantiene contacto frecuente y se realizan visitas al hogar periódicamente para el seguimiento de los casos.

20.2. Colaboración con los centros escolares, formativos y de ocio

- 20.2.1. En caso de que los jóvenes estén escolarizados en la comunidad, los educadores se entrevistan con los profesores tutores de los centros escolares periódicamente, según las necesidades de cada caso, para realizar un seguimiento y un trabajo conjunto sobre la evolución formativa del joven.

- 20.2.2. Se hacen esfuerzos por parte del personal para integrarse en la vida escolar a través de la participación en asociaciones de padres u otras actividades desde las que se pueda servir mejor a los intereses del joven.
- 20.2.3. Se realizan entrevistas con los responsables o monitores de programas comunitarios de ocio o entidades asociativas donde el joven participa.

20.3. Colaboración con profesionales de la salud

- 20.3.1. Es frecuente que los jóvenes precisen de tratamientos médicos, psicológicos, o de cualquier otro tipo en los que la colaboración de los educadores (como en el resto de los jóvenes ocurre con los padres) se hace imprescindible. El personal realiza contactos frecuentes con estos profesionales para coordinar intervenciones y valorar seguimientos.
- 20.3.2. El personal con formación en psicoterapia que forme parte de la plantilla del programa se coordina en cuanto a pautas y seguimiento de los tratamientos con los servicios de salud mental comunitarios que realicen el seguimiento del caso.
- 20.3.3. El seguimiento de medicaciones, la observación diaria, los registros, y otras tareas similares serán parte importante del trabajo del personal de atención educativa para poder coordinarse mejor con estos profesionales.

20.4. Colaboración con otros servicios y sistemas

- 20.4.1. Para la adecuada cobertura de necesidades y apoyos de los jóvenes se pueden requerir otras prestaciones sociales propias de los servicios sociales comunitarios o especializados. El personal conoce estos recursos y sabe orientar a los jóvenes hacia estos servicios.
- 20.4.2. Dada la frecuencia de casos que tienen causas en el Juzgado de Menores, se establecen cauces de cooperación con sus profesionales.

Estos estándares obedecen a la necesidad de contemplar la especialización de hogares y residencias de protección dirigidos a adolescentes con graves problemas emocionales y de conducta. Tras diversas polémicas suscitadas por algunas prácticas realizadas en este tipo de programas, se ha creído necesario dedicarles un documento específico.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

www.msssi.gob.es