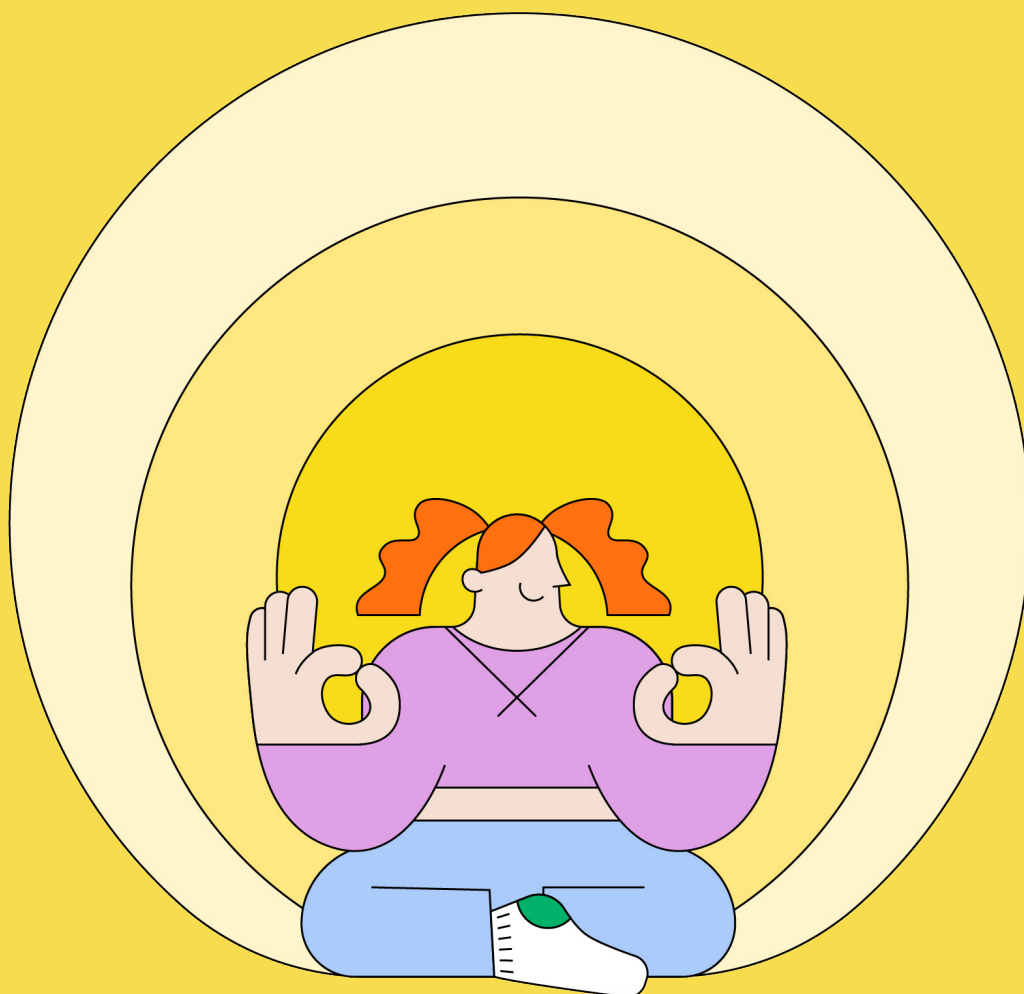


Guia sobre les funcions de les psicòlogues i dels psicòlegs en els serveis d'acolliment residencial

Mallorca, 2025

 **IMAS**
Departament de
Benestar Social
Consell de Mallorca



Col·laboració:

Alba Meléndez, Juan Carlos – Llars IMAS
Bayón García, Marina – Es Castell– INTRESS
Caimari Mas, Marina – Els Cavallets 1, Diagrama
Calatayud Navarro, Melani – Els Cavallets 2 – Diagrama
Chia Borrego, Alba – Es Camí – Diagrama
Chica Almenara, Antonio – Associació AMADIBA
Clemente Pujadas, Sandra – PUF – Fundació Natzaret
Corrales Berjano, Alba – Fundació Minyones
El Rahali Riyani el Assad, Sara – Es Camí – Diagrama
Fernández García, Carmen – Els Cavallets I – Diagrama
Fernández Fernández, Alberto Emilio – Fundació Natzaret
Ferrer Colom, Carlos – INTRESS
Gayà Puigserver, Llorenç – Llar des Raiguer – Fundació ALDABA
García Herráez, Marta – Llars el Temple – Religiosas terciarias trinitarias
López Gómez, Alicia – Illa y Bellamar – INTRESS
López Fernández, Sara – Fundació SAMU
Martínez Lara, Antonio – Associació AMADIBA
Mateo López, María Teresa – Els Gegants – Fundació Diagrama
Moukrime Lidame, Soraya – Els Valents – Diagrama
Ortuño Sáez, Pedro – Es Camí – Diagrama
Pinteño Jaume, Mónica – Es Caliu – Projecte Jove
Ruda Schneir, Marcela – GREC
Ruiz Silva, Laura – Els Valents – Diagrama
Santos Fernández, Laura – Fundació SAMU
Simó Mesquida, Maria Francisca – Puig des Bous IMAS
Valassi Moreno, Mar – Fundació SAMU
Vega Pérez, Patricia – Es Castell – INTRESS
Vidal Ribas, Juan Manuel – Tramuntana IMAS
Vidaurreta Lafarga, Margarita – Fundació Padre Montalvo

IMAS:

Martí Llorca, María Luisa

Moyà Romera, Mónica

Mudoy Siquier, Margarita

Pérez Reus, Ana

Viñals Rebassa, Maria del Mar

Presentació

Els serveis d'acolliment residencial de Mallorca, sota la Direcció Insular de Centres i Programes d'Atenció Integral a la Infància i a l'Adolescència de l'IMAS, donen resposta a les necessitats dels nins, de les nines i dels adolescents (d'ara endavant NNA) que es troben sota una mesura jurídica de protecció i no poden ser atesos per una família.

El Pla d'Acolliment Residencial a Mallorca (PARMA) proposa treballar sobre 5 eixos temàtics. A l'eix de salut mental, un dels objectius és reforçar la intervenció de les professionals de la psicologia en l'acolliment residencial i definir el seu rol en la xarxa d'atenció. Amb aquesta finalitat, es proposa elaborar una Guia d'intervenció des de la psicologia en l'acolliment residencial.

Per això, presentam la **Guia sobre les funcions de les psicòlogues i els psicòlegs en els serveis d'acolliment residencial**, un document obtingut gràcies a la col·laboració i participació de les professionals de la psicologia de totes les entitats que gestionen serveis d'acolliment residencial a Mallorca.

Desitjam que aquesta Guia sigui d'utilitat per a totes les professionals que formen part de la xarxa, vetllant pel benestar i els drets dels NNA.

Magdalena Ramis Perelló

Directora insular de Centres i Programes d'atenció integral a la infància i adolescència.

Índex

1	Introducció Pàg. 6	(1.1) Els serveis d'acolliment residencial per NNA (1.2) Objectius
2	Definició de funcions Pàg. 13	(2.1) Funcions en relació als NNA (2.2) Funcions en relació a la família de referència (2.3) Funcions en relació a l'equip de professionals de referència del cas (2.4) Funcions en relació al centre (2.5) Funcions en relació a l'entorn (2.6) Funcions de formació i recerca
3	Perfil professional Pàg. 28	(3.1) Propostes de formació específica
4	Referències Pàg. 33	

1. Introducció

El **Pla de l'Atenció en els Serveis d'Acolliment Residencial de Mallorca 2024-2028** estableix, entre els eixos per treballar, l'atenció a la salut mental dels nins, les nines i els adolescents (NNA d'ara endavant), i entre les actuacions per desenvolupar, treballar en una guia sobre les funcions de les professionals de la psicologia en els serveis d'acolliment residencial.

Tal com assenyala la Llei 9/2019 de 19 de febrer, «l'acolliment residencial té caràcter subsidiari respecte de qualsevol altra mesura de protecció». A Mallorca, els serveis d'acolliment residencial constitueixen una **xarxa diversificada per atendre les diferents necessitats dels NNA**.

(1.1) Els serveis d'acolliment residencial per NNA

(1.2) Objectius

(1.1)

Els serveis d'acolliment residencial per NNA



Els serveis d'acolliment residencial tenen com a finalitat protegir els NNA, assumir-ne la guarda i proporcionar-los un **espai de protecció que els permeti adquirir un desenvolupament afectiu, psicològic, formatiu-laboral, intel·lectual i social adequat**.

En el Reglament pel qual s'estableix el règim jurídic dels serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat a Mallorca de l'Institut Mallorquí d'Assumptes Socials de 19 de juny de 2021, l'article 6, de les prestacions generals, diu:

«Article 6 Prestacions generals:

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

A) Atenció residencial

La direcció del servei d'acolliment residencial on ha d'habitar la persona menor d'edat amb mesura de protecció n'ha d'assumir la guarda temporalment mentre la persona menor d'edat continuï en el centre.

B) Convivència

El servei d'acolliment residencial durant l'estada de la persona menor d'edat al servei, i dins un marc normalitzador, n'ha de potenciar les capacitats, fomentar-ne l'autonomia personal i la integració social, en funció de l'edat i el grau de maduresa, mitjançant programes adients que possibilitin que desenvolupi les seves capacitats personals.

C) Allotjament, manutenció i vestimenta

El servei d'acolliment residencial ha de proporcionar una llar digna, un espai propi, una alimentació adequada a l'edat i a les necessitats personals, roba neta i en bon estat de conservació, adequada a l'època de l'any i a l'activitat que ha de desenvolupar la persona menor d'edat.

D) Atenció sanitària

Dret a la promoció de la salut. El servei d'acolliment residencial ha de procurar una exploració i seguiment sanitari de la persona menor d'edat i n'ha de fer el seguiment de l'estat i les necessitats.

E) Atenció psicològica

El servei d'acolliment residencial ha de valorar les necessitats psicològiques, emocionals i cognitives de la persona menor d'edat. Ha de dur a terme intervencions específiques amb la finalitat d'afavorir la integració i desenvolupament juntament amb la resta de recursos i serveis implicats en la seva protecció, així com millorar i beneficiar la convivència residencial. A més, ha de fer el seguiment de les relacions entre les persones menors d'edat i la família. Aquest apartat es troba especialment regulat a l'article 73 d'aquest Reglament.

F) Atenció social

El servei d'acolliment residencial ha de treballar el conjunt d'acions professionals que tenen l'objectiu d'atendre les necessitats socials i ha d'oferir els recursos i els serveis de la xarxa comunitària, i els acompanyaments amb les gestions de documentació.

G) Atenció educativa

El servei d'acolliment residencial ha de garantir l'educació obligatòria, la formació acadèmica, la formació professional i procurar que les persones menors d'edat tinguin un bon rendiment acadèmic mitjançant l'ús dels suports educatius necessaris. Aquesta prestació ha d'incloure el seguiment escolar i l'orientació acadèmica.

H) Atenció a la diversitat funcional

El servei d'acolliment residencial ha d'aplicar les mesures i els recursos necessaris per atendre els infants i adolescents amb discapacitat, amb la finalitat de garantir-ne el benestar i la qualitat de vida.

I) Activitats d'oci i recreatives

El servei d'acolliment residencial ha de proporcionar a les persones menors d'edat un conjunt d'activitats esportives, culturals i d'entreteniment i, així, poder donar cobertura al temps lliure per fomentar-ne l'autoestima i l'autonomia.

J) Promoció de la salut

El servei d'acolliment residencial ha de generar hàbits saludables entre les persones menors d'edat, a més d'implementar programes específics amb relació a la prevenció de toxicomanies, les relacions afectives i sexuals i les addiccions a les xarxes socials i als jocs d'atzar, entre d'altres.

K) Activitats ocupacionals

El servei d'acolliment residencial ha de promoure el foment de l'autonomia personal, el desenvolupament d'hàbits laborals, el suport i el seguiment a la inserció laboral.»

(1.2)

Objectius

L'objectiu d'aquesta guia és **clarificar les funcions pròpies de les professionals de la psicologia en l'acolliment residencial**. Així mateix, vol establir els límits d'aquesta intervenció i assenyalar les cooperacions i coordinacions necessàries amb altres equips en l'àmbit de la infància.

Això implica:

1. Perfil de professionals

Definir el perfil de les professionals de la psicologia a partir de les funcions que han d'exercir.

2. Definició de límits

Entendre que els «límits» s'estableixen per conèixer quines funcions pertocuen a l'acolliment residencial.

3. Creació de xarxa

Les cooperacions i coordinacions són necessàries perquè la feina, si no és en xarxa, difícilment generarà canvis en les persones.

4. Formació

Proposar la formació específica complementària teòrica i pràctica per aquestes professionals.

2. Definició de les funcions

Els equips dels serveis d'acolliment residencial per als NNA tenen la funció de **recollir tota la informació, examinar, explorar i valorar les circumstàncies, la situació i les necessitats del NNA** per poder plantejar una hipòtesi de treball que faciliti elaborar el pla educatiu individual (d'ara endavant PEI) i incorporar aquesta hipòtesi en el pla de treball amb la família.

Aquest equip interdisciplinari està format per les **persones titulades en les diferents disciplines**: treball social, psicologia, pedagogia, medicina i l'educadora-tutora segons la tipologia de servei i que queda recollit en el Reglament que estableix el règim jurídic dels serveis d'acolliment residencial per a persones menors d'edat a Mallorca de l'Institut Mallorquí d'Assumptes socials, del 19 de juny de 2021.

En aquest sentit, podem definir el **treball interdisciplinari** com l'**efectuat per un conjunt de professionals de diferents disciplines amb un objectiu comú**, igualades en les seves aportacions i que fan possible la comprensió global de la situació del NNA.

Així, el treball interdisciplinari implica un canvi qualitatiu, ja que la integració significa un enriquiment per a cadascuna en quant a la informació, la coordinació i les intervencions, en una visió global del NNA i el seu entorn.

La psicòloga o el psicòleg d'un centre d'acolliment forma part de l'equip aportant la informació psicològica del NNA a l'estudi global. Aporta a l'equip una mirada terapèutica cap als NNA, la qual cosa permet fer una lectura comprensiva de les seves expressions conductuals, i facilitar que l'entorn residencial sigui un entorn segur.

A continuació, es detallen les **principals funcions que tenen les psicòlogues i els psicòlegs que treballen en el servei d'acolliment residencial**, la classificació de les quals s'ha basat en el *Perfil professional titulat universitari en psicologia des dels serveis de centres d'acolliment per a infants i adolescents*, acordat i aprovat el 2010 pel Comitè d'Experts i Expertes en Formació en l'Àmbit de l'Acció Social, del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.¹

(2.1) Funcions en relació als NNA

(2.2) Funcions en relació a la família de referència

(2.3) Funcions en relació a l'equip de

(2.4) Funcions en relació al centre

(2.5) Funcions en relació a l'entorn

(2.6) Funcions de formació i recerca

(2.1)

Funcions en relació als NNA

Valoració
i seguiment

Coordinació d'informació,
assessorament i derivació

Valoració i seguiment

- Fer la valoració dels **aspectes psicològics, emocionals i cognitius** del NNA per determinar-ne les necessitats i facilitar-ne una visió integral.
- Fer un **seguiment de l'evolució** del NNA.
- **Acompanyar emocionalment** el NNA durant la seva estada en el centre.

A continuació, es detallen algunes funcions diferencials vinculades a la tipologia del servei d'acolliment residencial:

Serveis residencials de primera acollida i diagnòstic a persones menors d'edat en situació de desprotecció greu

- **Acollir i atendre els NNA en el moment en què arriben al centre**, per minvar l'impacte de la separació i afavorir el sentiment de seguretat que els facin sentir en un entorn protector.
- Fer la **valoració psicològica del NNA durant els primers dies de l'arribada**. Aquesta valoració es fa tant en els casos que arriben per una urgència amb la intervenció dels cossos i forces de seguretat de l'Estat, com els casos derivats del Servei d'Infància i Adolescència, sempre que no hagin estat valorats abans.
- Determinar les **necessitats inicials**, tant per valorar el grup de convivència més adequat a cada NNA, com per assessorar al tècnic de referència del Servei d'Infància i Adolescència. Aquest assessorament és clau a l'hora de prendre les decisions inicials (règim de visites, contactes familiars, manteniment o no d'escola de referència, etc.).

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

- **Acompanyar en el dol migratori** els NNA. En aquest acompanyament és important tenir present que la seva arribada ha suposat una separació de la família, els amics, la cultura i un entorn conegut.

- Donar-los **suport en el procés d'adaptació al nou context social i cultural**. En aquest suport és important validar la cultura d'origen i que el treball se centri en «ampliar» aquesta base per poder incloure la cultura i els costums del lloc on ara viuen.

Coordinació d'informació, assessorament i derivació

- **Orientar l'equip educatiu** cap a una comprensió de les expressions cognitives, conductuals o emocionals del dany per poder atendre de forma individualitzada cada NNA.
- **Participar en el procés de conscienciació** del NNA sobre la seva realitat i en el procés de motivació que facilitarà la seva implicació en el projecte de futur.
- **Recollir aquella informació que pot impactar en la salut mental** del NNA, provinent d'altres serveis i institucions.
- **Participar en la derivació** a l'equip psicoterapèutic d'infància i família (STIF) o al servei de salut mental infanto juvenil (IBSMIA) de la Conselleria de Salut o altres professionals homòlegs, quan se'n valori la necessitat.
- **Fer el seguiment del NNA que rebi atenció a STIF** i fer les coordinacions necessàries.
- **Fer el seguiment del NNA que romanguí ingressat en la unitat de psiquiatria infanto-juvenil** de l'hospital de referència i fer les coordinacions necessàries.
- **Participar en la valoració sobre la necessitat d'un canvi de tipologia d'acolliment**, bé d'acolliment residencial o d'acolliment familiar.
- **Assistir als processos judicials en els que es consideri necessari**, tant a proposta dels lletrats de la institució com per citació de l'Administració de justícia.

(2.2)

Funcions en relació a la família de referència

- **Recollir i valorar la informació obtinguda** a través del NNA per comprendre el context familiar, la seva dinàmica i el tipus de relació amb els diferents membres de la família.
- **Facilitar la comprensió, a la família, de la situació del NNA** i les necessitats que té, per motivar una actitud col·laboradora.

Acció Educativa Especial d'Alta Intensitat Educativa:

- **Participar en l'orientació a les famílies** sobre les pautes ajustades per abordar de manera efectiva la conducta del NNA.

(2.3)

Funcions en relació a l'equip tècnic de referència del cas

- Aportar la **informació sobre la valoració psicològica** del NNA a l'equip tècnic.
- Participar en l'**elaboració d'una visió integral de la situació** del NNA i de la seva família, i en l'elaboració de la hipòtesi i les estratègies d'intervenció.
- Dur a terme les **intervencions acordades amb les professionals de referència del cas i fer-ne el seguiment** per considerar noves actuacions.

(2.4)

Funcions en relació al centre

- Estudi de la **informació disponible** i preparació de l'arribada al centre amb tot l'equip.
- Proporcionar **pautes d'intervenció i orientació des de la perspectiva de la psicologia** a l'equip educatiu.
- Proposar **estratègies d'intervenció** que afavoreixin el treball de la persona educadora-tutora, per garantir el desenvolupament integral del NNA.
- Assessorar en el **procés d'elaboració del PEI**.
- Seguir la **línia educativa del centre** i participar en l'elaboració, la implementació i la revisió del projecte educatiu del centre, el reglament de règim intern, la programació, la memòria i altres documents tècnics.
- Participar en l'elaboració i/o la revisió periòdica dels **protocols propis del centre**.
- Treballar per gestionar adequadament la **informació** i per millorar l'**organització del centre**.
- Fer **propostes a la direcció** per millorar l'atenció dels NNA en el centre.

(2.5)

Funcions en relació a l'entorn

- Conèixer la **xarxa de recursos comunitaris** i treballar amb aquesta xarxa per garantir una intervenció global i ajustada a les necessitats del NNA.
- Fer seguiment i mantenir la **coordinació amb les professionals de la xarxa comunitària i salut mental**.
- Fer **derivació**, si és necessari, **als serveis de salut mental**.

(2.6)

Funcions de formació i recerca

- Participar en **activitats de formació contínua** de l'equip del centre.
- Participar en **projectes d'investigació, recerca i docència** en l'àmbit de la psicologia que organitzi o promogui el centre o l'entitat de qui depèn.
- Participar en **comissions de caràcter tècnic**.
- Participar en les **sessions de supervisió i anàlisi institucional**.

3. Perfil professional

Les professionals i els professionals de l'àmbit de la psicologia dels serveis d'acolliment per a NNA han de tenir un **títol universitari en psicologia**, així com unes **competències per exercir la seva professió en l'entorn residencial**.

En aquest sentit, cal tenir en consideració que per **competències cognitives** s'han d'entendre capacitats i aptituds que la persona ha de tenir per processar informació i obtenir-ne resultats. I, les **competències emocionals**, fan referència a les característiques, actituds o qualitats particularment significatives que una persona ha de tenir per fer de forma adequada a les seves activitats i responsabilitats.

Per aquest perfil professional es consideren com a **competències adients** les següents:

- L'empatia.
- Capacitat d'observació i anàlisi de les noves situacions.
- Capacitat reflexiva i d'actuació des d'una visió global.
- Mostrar-se obert a la crítica i tenir capacitat d'autocrítica.
- Creativitat i saber gestionar els recursos disponibles.
- Gestionar les emocions.
- Sentit de l'humor com a recurs.
- Tolerància a la frustració.

- Escolta activa.
- Assertivitat.
- Flexibilitat i capacitat d'adaptació a les circumstàncies.
- Capacitat per treballar en equip.
- Mantenir una actitud esperançada davant les dificultats.
- Respectar la dignitat del NNA i de la seva família.

La titulació i les competències han d'anar acompanyades d'una **formació específica en el camp de la protecció a la infància, l'adolescència i la intervenció familiar**.

La formació específica s'ha d'entendre com a obligatòria per a totes les professionals en actiu o de nova contractació, amb un mínim d'hores a l'any.

L'IMAS i les entitats que gestionen serveis d'acolliment residencial, en el seu pla de formació han d'**incorporar cursos de formació segons les necessitats de les professionals que treballen en acolliment residencial**. La formació que fa referència al marc normatiu i institucional pot ser comú als diferents perfils professionals de l'acolliment residencial.

(3.1) Propostes de formació específica

(3.1)

Propostes de formació específica

Marc institucional,
legal i administratiu

Fonaments de la
intervenció psicològica

Prevenició de la conducta
suïcida i protocol d'intervenció

Violència sexual
i tràfic de NNA

Marc institucional, legal i administratiu

- **Legislació internacional, nacional i autonòmica en protecció de Drets de la Infància.**
- **Coneixement i actualització del marc jurídic en infància i adolescència:** legislació, normatives, administració responsable, normativa en protecció d'infants, etc.
- **Conceptes bàsics:** risc social, risc de desemparament, tutela, guarda. Mesures de protecció. Responsabilitats administratives i judicials que es deriven de les mesures de protecció.
- **Procediment jurídic i administratiu** en matèria de protecció d'infància.
- **El Servei d'infància i Adolescència, el Servei de Suport a les famílies i el Servei d'Acolliment residencial i Servei de Suport territorial.** Organització de l'IMAS en protecció a la infància.
- **Característiques dels serveis d'acolliment residencial.** Legislació. Distribució de funcions i competències dels i les professionals del centre d'acolliment: el projecte marc del centre. El Reglament de règim intern.

Fonaments de la intervenció psicològica

- **El procés evolutiu i necessitats** del NNA.
- **Necessitats infantils.** Factors de protecció i de risc.
- **El maltractament en la infància.** Tipus, detecció i valoració.
- **Conseqüències del maltractament en la infància.** Abordatge i intervenció. Protocol marc d'actuacions en casos de maltractament infantil.
- **Psicologia del trauma.**

- **Salut mental infantojuvenil.** Farmacologia, nocions bàsiques.
- **La diversitat cultural:** creences i valors. Salut mental transcultural.
- **Comprensió del dol migratori.**

Violència sexual i tràfic de NNA

- **Concepte i tipus** de violència sexual.
- Identificació de **factors de risc**.
- **Signes de violència sexual.** Eines per a l'avaluació psicològica.
- **Conseqüències en el benestar** emocional i psicològic.
- Identificació d'una possible **víctima de tràfic sexual**.
- **Protocol d'actuació** en situació de violència sexual i tràfic de NNA.
- **Intervenció psicològica.** Paper de l'especialista en psicologia.

Prevenició de la conducta suïcida i protocol

- **Definició i tipus** de conducta suïcida.
- **Factors de risc.** Detecció de signes d'alerta.
- **Estratègies preventives.**
- **Eines per a l'avaluació psicològica.**
- **Autolesions.**
- **Protocol d'intervenció** en situacions de risc suïcida.
- **Seguiment i avaluació** de la intervenció.

4. Referències

1) Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears. BOIB núm.26, 28 de febrer de 2019.

2) Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència. BOE núm. 134, 15 de juny de 2021.

3) Reglament que estableix el règim jurídic dels serveis d'acolliment residencials per a persones menors d'edat a Mallorca de l'Institut Mallorquí d'Assumptes Socials (IMAS). BOIB núm. 81, 19 de juny de 2021, article 6. Prestacions generals.

4) Comitè d'Experts i Expertes en Formació en l'Àmbit de l'Acció Social. (2010). Perfil professional titulat universitari en psicologia des dels serveis de centres d'acolliment per a infants i adolescents. Generalitat de Catalunya, Departament de Drets Socials. Recuperat el 20 de gener de 2025 de: https://dretssocials.gencat.cat/web/contenut/02serveis/06recursosprofessionals/comite_expertes_i_experts_en_formacio/perfis_professionals/04_atencio_a_infancia_adolescencia_i_joventut/pdf/06_infancia_06_psic_ca_.pdf

