

**I. DISPOSICIONES GENERALES****Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia**

*DECRETO 129/2026, de 3 de septiembre, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de los servicios sociales de la Comunitat Valenciana, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.*

Preámbulo

Título Preliminar

Capítulo I. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Ámbito subjetivo

Artículo 3. Obligaciones

Artículo 4. Acotaciones conceptuales

Capítulo II. Derechos y deberes de las personas usuarias, sus familiares y allegadas

Artículo 5. Garantía de los derechos de las personas usuarias

Artículo 6. Cumplimiento de las normas de funcionamiento o reglamento de régimen interno

Artículo 7. Internamiento no voluntario en un centro de servicios sociales

Artículo 8. Derechos y deberes de las personas responsables de las personas usuarias

Artículo 9. Derechos y deberes de las personas familiares y allegadas de las personas usuarias

Artículo 10. Limitaciones de los derechos de las personas familiares y allegadas de las personas usuarias

Artículo 11. Derechos y deberes de las personas guardadoras de hecho

Artículo 12. Normas generales de la prestación de los servicios

Artículo 13. Condiciones para la contratación de servicios con personas usuarias

Capítulo III. Participación en el ámbito de los centros, servicios y programas de servicios sociales

Artículo 14. Participación: aspectos generales

Artículo 15. Participación en el ámbito de los centros, servicios y programas de atención primaria

Artículo 16. Participación en el ámbito de los centros de atención secundaria

Artículo 17. Sugerencias, quejas y agradecimientos

Artículo 18. Participación económica de las personas usuarias en el coste de la plaza

Título I. Sistema de servicios sociales

Capítulo I. Servicios sociales valencianos y Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

Artículo 19. Servicios sociales valencianos

Artículo 20. Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

Artículo 21. Servicios del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia

Capítulo II. Estructura del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

Artículo 22. Estructura competencial

Artículo 23. Titularidad de los centros, servicios y programas

Artículo 24. Plazas del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

Artículo 25. Gestión de centros, servicios y programas del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

Artículo 26. Niveles de atención y de actuación en el sistema

Artículo 27. Estructura territorial

Artículo 28. Coordinación, colaboración y cooperación entre Administraciones públicas

Artículo 29. Coordinación, colaboración y cooperación entre las Administraciones públicas y la iniciativa privada

Artículo 30. Adscripción de centros, servicios y programas a niveles y demarcaciones territoriales

Capítulo III. Principios transversales y metodológicos

Artículo 31. Principios transversales de la red de centros, servicios y programas de los servicios sociales valencianos

Artículo 32. Principios metodológicos de la intervención

Capítulo IV. Centros, servicios y programas de servicios sociales

Sección primera. Clasificación y tipos de centros, servicios y programas

Artículo 33. Clasificación de centros, servicios y programas

Artículo 34. Tipos de servicios

Artículo 35. Tipos de programas

Artículo 36. Tipos de centros

Sección segunda. Servicio de atención diurna

Artículo 37. Centros de día

Artículo 38. Modalidades de plazas en centros de día

Artículo 39. Obtención de plaza en centro de día

Sección tercera. Centros nocturnos

Artículo 40. Centros nocturnos

Sección cuarta. Centros residenciales

Artículo 41. Centros residenciales

Artículo 42. Modalidades de viviendas

Sección quinta. Centros residenciales de características especiales

Artículo 43. Centros de servicios sociales de carácter sociosanitario

Artículo 44. Centros de servicios sociales de carácter socioeducativo

Artículo 45. Centros de servicios sociales de carácter complementario

Artículo 46. Centros con servicios deslocalizados

Artículo 47. Centros de servicios sociales de tipología mixta

Artículo 48. Centros de carácter experimental o innovador

Título II. Atención primaria

Capítulo I. Atención primaria. Generalidades

Artículo 49. Atención primaria

Artículo 50. Articulación y coordinación de la intervención social en los dos niveles de actuación de la atención primaria

Capítulo II. Atención primaria de carácter básico. Centros, servicios y programas

Artículo 51. Atención primaria de carácter básico

Artículo 52. Servicios de atención primaria de carácter básico

Artículo 53. Programas en la atención primaria de carácter básico

Artículo 54. Implantación territorial de los servicios de atención primaria de carácter básico

Artículo 55. Coordinación de los servicios de atención primaria de carácter básico

Artículo 56. Comisiones de coordinación técnica

Artículo 57. Centros de atención primaria de carácter básico

Capítulo III. Atención primaria de carácter específico. Centros, servicios y programas

Artículo 58. Atención primaria de carácter específico

Artículo 59. Servicios de atención primaria de carácter específico

Artículo 60. Articulación de la unidad sistémica desde la atención primaria de carácter específico

Artículo 61. Implantación territorial de los servicios de atención primaria de carácter específico

Artículo 62. Coordinación de los servicios de atención primaria de carácter específico

Artículo 63. Creación de programas y centros de iniciativa pública y privada en la atención primaria de carácter específico

Capítulo IV. Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia

Artículo 64. Servicios del Sistema para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia

Título III. Atención secundaria

Capítulo I. Atención secundaria

Artículo 65. Atención secundaria

Artículo 66. Objetivos de la intervención en atención secundaria

Artículo 67. Características de la atención secundaria

Artículo 68. Coordinación de la atención secundaria, complementariedad y colaboración entre niveles de atención en los servicios sociales valencianos

Artículo 69. Funciones de la atención secundaria

Capítulo II. Centros de servicios sociales de atención secundaria

Artículo 70. Centros de servicios sociales de atención secundaria

Artículo 71. Creación de centros de atención secundaria

Artículo 72. Implantación territorial de centros de atención secundaria

Artículo 73. Coordinación de centros de atención secundaria

Capítulo III. Acceso a la atención secundaria

Artículo 74. Formas de acceso a la atención secundaria

Artículo 75. Acceso a la atención secundaria por derivación de la atención primaria

Artículo 76. Acceso directo a la atención secundaria por razones de urgencia o necesidad

Artículo 77. Acceso por orden judicial

Artículo 78. Obligaciones de los centros de atención secundaria

Título IV. Condiciones materiales y funcionales básicas de los centros, servicios y programas

Capítulo I. Condiciones generales de los centros, servicios y programas

Artículo 79. Ubicación e identificación

Artículo 80. Funcionalidad básica

Artículo 81. Plantillas de personal de los centros

Artículo 82. Documentación de centros, servicios y programas

Capítulo II. Condiciones materiales y funcionales de los centros, servicios y programas

Artículo 83. Condiciones materiales de los servicios y programas

Artículo 84. Condiciones funcionales de los servicios y programas

Artículo 85. Condiciones generales y materiales de los centros

Disposiciones adicionales.

Disposición adicional primera. Acreditación de los Servicios del Sistema para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia

Disposición adicional segunda. Condiciones de acceso e inclusión de personas usuarias con discapacidad a centros y programas de atención primaria de carácter básico en zonas rurales con riesgo de despoblación

Disposición adicional tercera. Autorización excepcional de viviendas

Disposición adicional cuarta. Personal sanitario

Disposición adicional quinta. Plazas excepcionales en centros de acogida temporal para personas en situación de sin hogar, en centros residenciales de infancia y adolescencia, y en centros de día y residenciales de atención a personas con discapacidad y problemas graves de salud mental

Disposición adicional sexta. Incidencia presupuestaria

Disposición adicional séptima. Personal empleado público

Disposición adicional octava. Protección de datos de carácter personal

Disposiciones transitorias

Disposición transitoria primera. Centros autorizados

Disposición transitoria segunda. Centros con procedimiento de autorización en trámite

Disposición transitoria tercera. Autorización de centros de atención primaria titularidad de entidades locales

Disposición transitoria cuarta. Adaptación de los centros cuya gestión no corresponde a la Generalitat Valenciana y que disponen de plazas financiadas del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales

Disposición transitoria quinta. Centros ocupacionales

Disposición transitoria sexta. Centros de atención temporal a emergencias sociales

Disposición transitoria séptima. Vigencia provisional de determinadas disposiciones del Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell

Disposición derogatoria

Disposición derogatoria única. Derogación normativa

Disposiciones finales

Disposición final primera. Desarrollo normativo

Disposición final segunda. Entrada en vigor

Anexo

Centros, servicios y programas de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico, de carácter específico y de atención secundaria

## PREÁMBULO

## I

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana (en adelante, Ley 3/2019), tiene, entre otros objetivos, el de establecer un marco de instrumentos y medidas para que los servicios sociales sean prestados con criterios, requisitos y estándares óptimos de calidad, eficiencia y accesibilidad. Tanto es así que el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (en adelante, SPVSS) ha sido reconocido como esencial y de interés general por el Tribunal Constitucional en Sentencia 82/2020, de 15 de julio de 2020.

Dentro de la pretensión de generar un sistema coherente, organizado y planificado que se guíe por los criterios de calidad, eficiencia y accesibilidad, se hace ineludible abordar la revisión del actual marco regulador de los centros, servicios y programas de servicios sociales. Esta tarea es necesaria, por cuanto la vigente regulación de la tipología de los centros, servicios y programas de servicios sociales, incluyendo la referida a sus condiciones materiales y funcionales, desarrollada a través del Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (en adelante, Decreto 27/2023), de una parte, ya ha sido normativamente revisada, y, de otra, ha sido objeto de numerosas sugerencias y propuestas de modificación, procedentes, internamente, de los diferentes órganos directivos de la propia conselleria competente en materia de servicios sociales, y, externamente, de los diferentes agentes de interés en el ámbito de los centros, servicios y programas de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

Efectivamente, el Decreto 27/2023 fue revisado mediante el Decreto 51/2024, de 29 de abril, del Consell, por el que se modifica el Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, que modificó sus disposiciones transitorias primera, cuarta, séptima, novena, decimonovena y vigesimotercera, y a través del artículo 87 de la Ley 6/2024, de 5 de diciembre, de simplificación administrativa, que modificó los artículos 25 y 87, y su disposición transitoria novena.

La entrada en vigor de la Ley 3/2019 introdujo cambios sustantivos en el modelo de organización y gestión del sistema de servicios sociales que requieren de un importante despliegue normativo de desarrollo que posibilite su correcta implantación y su efectiva consolidación. Así, ya se han producido importantes avances en esta dirección con la publicación y entrada en vigor, entre otros, del Decreto 59/2019, de 12 de abril, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, una norma que regula instrumentos básicos de intervención administrativa, como son el registro, la autorización y la acreditación de centros, servicios y programas; del Decreto 38/2020, de 20 de marzo, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales, que regula, entre otras cuestiones, la colaboración financiera entre la Generalitat y las entidades locales, mediante el instrumento del contrato programa, para garantizar la provisión de los servicios sociales de atención primaria, o del Decreto 34/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del Mapa de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana.

No obstante, estas importantes normas resultarían incompletas e insuficientes sin el desarrollo de toda la normativa prevista en la Ley 3/2019, como es, entre otras: la regulación de la cartera de prestaciones del SPVSS; la regulación de los espacios vulnerables; la regulación de las urgencias sociales y de las emergencias sociales y sociosanitarias o la necesaria regulación de la tipología de centros, servicios y programas y sus requisitos materiales y funcionales; así como su ordenación dentro del SPVSS, cuya actualización aquí se aborda.

Por todo ello, el presente decreto responde a las necesidades anteriormente expuestas y forma parte del cuerpo normativo de desarrollo de la Ley 3/2019, tal y como viene determinado en su artículo 59.

Las transformaciones sociales que ha experimentado o que están produciéndose en la sociedad como son, entre otras, el progresivo envejecimiento de la población, la reducción de la natalidad, la cada vez mayor extensión en el tiempo de la etapa vital de vejez, y con ello de probabilidad de incremento de situaciones de dependencia, el debilitamiento de las redes de apoyo familiar así como diversos y numerosos nuevos retos a los que se enfrenta la sociedad, entre otros el acceso a la vivienda, la implementación de la inteligencia artificial, la movilidad territorial de las personas a lo largo de su ciclo vital, la mayor sensibilidad y demanda de la población a las Administraciones públicas de servicios públicos de calidad, o la generalización y agudización de las crisis económicas o sanitarias en determinados momentos, reclaman un cambio en la perspectiva metodológica de definición y actuación en los centros, servicios y programas de servicios sociales, así como una nueva conceptualización de estos en cuanto a su organización funcional y estructuras físicas, así como en su



planificación y distribución geográfica y en su efectiva articulación con todo el resto de sistemas de bienestar social, muy especialmente con el sanitario.

## II

La Ley 3/2019 recupera el enfoque de los servicios sociales como sistema estructurado en dos niveles de atención de carácter continuo y mutuamente complementarios, donde las personas sean atendidas de manera integral a lo largo de su vida y en función de las demandas concretas que en cada momento planteen; niveles de atención orientados a una intervención social que capacite a las personas en la gestión de sus asuntos y las mantenga en sus contextos vitales y comunitarios: un nivel de atención primaria (a su vez subdividido en dos niveles de actuación, uno de carácter básico y otro de carácter específico), donde todas las prestaciones que en él se proveen están dirigidas a reforzar o rehabilitar la autonomía personal y social de las personas y de las unidades de convivencia; y un nivel de atención secundaria en el que sus prestaciones están focalizadas fundamentalmente en facilitar los apoyos necesarios para atender las situaciones que requieren de una intervención especializada, integral y sostenida en el tiempo. Este enfoque supone, entre otras cuestiones, que la caracterización y ordenación de los centros, servicios y programas de servicios sociales se han de hacer en función de los niveles de atención, adaptando las características específicas de éstos a las necesidades del grupo vulnerable al que se dirige.

Este modelo, con los niveles de atención como eje esencial de la planificación y ordenación de los centros, servicios y programas, se complementa con la intención de la Ley 3/2019 de dar relevancia al nivel de la atención primaria, pues es en él donde deben desarrollarse con mayor extensión e intensidad el conjunto de prestaciones dirigidas al conjunto de la población y orientadas todas ellas a preservar o recuperar la mayor autonomía personal y a salvaguardar la permanencia en los contextos vitales y comunitarios de las personas, equiparando en importancia los centros, servicios y programas de servicios sociales que operan en el nivel de la atención primaria y aquellos que operan en la atención secundaria.

Por otro lado, el desarrollo normativo de la Ley 3/2019 no precisa únicamente de una mera definición, determinación y caracterización de los centros, servicios y programas, sino que, además, requiere de una determinación de los espacios de intervención que se han generado, tanto por niveles de atención como por demarcaciones territoriales. Por ello, junto a las concreciones que se establecen sobre las tipologías de los centros, servicios y programas, se hace necesario establecer principios y reglas que articulen y vertebran éstos, coadyuvando a configurar de forma más precisa los niveles de atención y las demarcaciones territoriales.

## III

El presente decreto implica la ordenación de prestaciones y la definición de cada una de las tipologías de centros, servicios y programas de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, indicando el objeto y la carta de servicios, así como las características generales básicas y específicas de cada tipología.

La aplicación del presente decreto se extiende a todos los servicios sociales valencianos, por razones de interés público y como salvaguarda imprescindible para la protección de los derechos de las personas, de su seguridad y salud, tanto usuarias como trabajadoras del ámbito. Unos servicios sociales, esenciales para la cohesión social y el bienestar de la ciudadanía, que garanticen su accesibilidad en igualdad de condiciones de calidad y sostenibilidad y que promuevan la participación activa en la búsqueda de unos servicios dignos, profesionales y adaptados a las necesidades de las personas, especialmente de aquellas que se encuentran en situaciones y contextos de vulnerabilidad.

Igualmente, el presente decreto se contempla la normativa que regula las prestaciones del sistema de servicios sociales en la Comunitat Valenciana en los centros, servicios y programas de servicios sociales aquí definidos. Normativa tal como la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el estatuto de las personas con discapacidad; la Ley 23/2018, de 29 de noviembre, de la Generalitat, de igualdad de las personas LGTBI; la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana; la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia y la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

La extensión y complejidad del ámbito a regular, así como la exigencia de rigor técnico y seguridad jurídica, aconsejan que el presente decreto desarrollare su contenido a través de tres órdenes de desarrollo que aborden, complementaria y sinérgicamente, el contenido específico en las siguientes materias: Programas funcionales y condiciones

y características materiales, de espacios e instalaciones, de los centros de servicios sociales; plantillas y ratios de personal, titulaciones de profesionales, estructura organizativa y sistemas de participación en los centros y programas de servicios sociales, y documentación en programas y centros de servicios sociales (registros y protocolos, entre otros).

#### IV

El presente decreto se estructura en un título preliminar, cuatro títulos con sus respectivos capítulos, ocho disposiciones adicionales, siete disposiciones transitorias, una disposición derogatoria, dos disposiciones finales y un anexo.

El título preliminar se organiza en tres capítulos. El capítulo I concreta el objeto y ámbito de aplicación del decreto y define los principales conceptos tratados en él, haciendo hincapié en la necesaria sujeción de los centros, servicios y programas de servicios sociales a las normas y directrices dictadas por la conselleria competente. El capítulo II establece delimitaciones orientadas a garantizar los derechos de las personas usuarias de estos centros, servicios y programas, y determina, con este mismo fin, las condiciones mínimas para la contratación de la carta de servicios, cuando medie algún tipo de contraprestación económica por parte de las personas usuarias. El capítulo III regula el derecho de estas personas a participar en la elaboración de sus procesos de intervención social y en la toma de decisiones que les afecten, para lo cual establece que todos los centros residenciales deben disponer de un consejo de centro.

El título I aborda en cuatro capítulos la configuración de los servicios sociales valencianos como un sistema único, conformado por una red de servicios de responsabilidad pública, integrados funcional, territorial y competencialmente. El capítulo I prevé la inclusión en su catálogo y en su organización de las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y atribuye a la Generalitat la competencia en su planificación, ordenación, coordinación y dirección, así como su registro, autorización, acreditación, evaluación periódica e inspección. El capítulo II aborda la vinculación de los distintos niveles funcionales de atención y actuación en servicios sociales a las diferentes demarcaciones territoriales del sistema, si bien contempla la posibilidad, bajo ciertas condiciones, de adscribir los centros, servicios y programas de servicios sociales a niveles y demarcaciones distintos de los previstos. Y establece, asimismo, la necesidad de desarrollar protocolos de actuación para hacer efectiva la necesaria coordinación, colaboración y cooperación entre las Administraciones públicas, y entre estas y la iniciativa privada. El capítulo III recoge una serie de principios de actuación, complementarios de los principios rectores previstos en la Ley 3/2019, que deben orientar las actuaciones de estos centros, servicios y programas, y subraya la importancia de los principios de carácter organizativo y metodológico que garanticen la coherencia e integración del sistema, así como la adecuación a sus fines. El capítulo IV establece una clasificación general de los centros, servicios y programas de servicios sociales, de acuerdo con criterios tales como la atención que prestan, el tipo de actividades que desarrollan o el perfil de las personas usuarias que atienden.

Los títulos II y III regulan el funcionamiento general de los centros, servicios y programas de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico y específico, y de la atención secundaria, respectivamente. Se destaca la importancia de los equipos profesionales de la atención primaria de carácter básico, verdadero núcleo de intervención del sistema, garantes de la continuidad y coherencia de los planes de intervención; se subraya el carácter instrumental de la atención primaria de carácter específico y su subordinación a los objetivos de la atención primaria de carácter básico. Por lo que se refiere a la atención secundaria, se aborda la necesidad de orientar su actuación hacia la conservación y la rehabilitación de las capacidades de las personas usuarias, con el fin de favorecer su retorno a los entornos familiares o convivenciales de procedencia, o, en su caso, a la consecución del mayor grado de autonomía posible en el contexto residencial. Y se regulan las formas de acceso a los centros, estableciendo el procedimiento a seguir para que éste no suponga el cese de la intervención de la atención primaria, que, bien al contrario, deberá adoptar una serie de medidas adicionales orientadas a preservar la unidad de acción y procurar la consecución de los objetivos previstos en los planes personalizados de intervención social.

El título IV regula las características generales que deben reunir todos los centros, servicios y programas de servicios sociales, tanto en lo que se refiere a las condiciones materiales como a su funcionamiento. Se adoptan una serie de medidas orientadas a procurar que estos centros, servicios y programas no sean considerados en ningún caso unidades organizativas aisladas, sino parte de un sistema organizado y articulado.

Las disposiciones adicionales regulan, respectivamente, la acreditación de servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD); las condiciones de acceso e inclusión de personas usuarias con discapacidad a centros y programas de atención primaria de carácter básico en zonas rurales con riesgo de despoblamiento; las condiciones del personal sanitario que presta servicio en centros de servicios sociales; las plazas excepcionales en centros de acogida

temporal para personas en situación de sin hogar, en centros residenciales de infancia y adolescencia, y en centros de día y residenciales de atención a personas con discapacidad y problemas graves de salud mental; la incidencia presupuestaria, el personal empleado público y, por último, la protección de datos de carácter personal.

Las disposiciones transitorias determinan las condiciones de adaptación de las diferentes casuísticas de los centros autorizados al presente decreto, la actualización de los centros ocupacionales y la habilitación temporal de espacios y centros como Centros de Atención Temporal a Emergencias sociales (CATE) ante situaciones de emergencia social.

La disposición derogatoria determina la normativa que queda derogada a partir de la entrada en vigor del presente decreto.

Por último, las disposiciones finales hacen referencia, respectivamente, al desarrollo normativo de este decreto así como a su entrada en vigor.

Para desarrollar el presente decreto se incorpora un anexo dedicado a regular la conceptualización y características básicas de las diferentes tipologías de centros, servicios y programas de servicios sociales. En su primera parte, los de atención primaria de carácter básico; en su segunda, los de atención primaria de carácter específico y, en su tercera, los de atención secundaria.

## V

El presente decreto se adecua a los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público. En el procedimiento de elaboración de esta norma se ha garantizado la eficacia, eficiencia y seguridad jurídica, ya que es coherente con el marco jurídico vigente, siendo una iniciativa normativa que cumple con el principio de proporcionalidad, conteniendo la regulación imprescindible para desarrollar la citada ley 3/2019, de manera que se complete y concrete su contenido, dotándolo de aplicabilidad, así como de coherencia con el desarrollo normativo de la misma, mediante las clarificaciones, adaptaciones y adecuaciones necesarias de las normas reglamentarias aprobadas tras su entrada en vigor, que ahora se actualizan. Asimismo, se ha dado cumplimiento al principio de transparencia, tanto en la fase de consulta pública como en el trámite de información pública y audiencia a las personas y entidades interesadas, ya que se han observado todos los trámites que regulan, tanto la normativa en materia de procedimiento administrativo común, como el decreto sobre la forma, estructura y procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de la Generalitat, y, en particular, la normativa en materia de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, respetando, en igual medida, la normativa propia sobre protección de datos de carácter personal.

Esta disposición está incluida en el Plan Normativo de la Administración de la Generalitat de 2026 y cuenta con todos los informes preceptivos, incluido el dictamen del Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana.

En consecuencia, a propuesta de la consellera de Servicios Sociales, Familia e Infancia, de conformidad con el artículo 28.c de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, conforme con el Consell Jurídic Consultiu, y previa deliberación del Consell, en la reunión del día 3 de septiembre de 2026,

## DECRETO

### TÍTULO PRELIMINAR

#### CAPÍTULO I

##### *Disposiciones generales*

##### *Artículo 1. Objeto*

El presente decreto tiene por objeto el desarrollo de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana (en adelante, Ley 3/2019), en las siguientes materias:

a) La ordenación de los centros, servicios y programas de servicios sociales dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (en adelante, SPVSS).

b) La tipología y descripción de los centros, servicios y programas de servicios sociales valencianos para la provisión de las prestaciones que les son propias.

c) Las condiciones materiales y funcionales básicas de los centros, servicios y programas de los servicios sociales valencianos.

#### *Artículo 2. Ámbito subjetivo*

De acuerdo con lo establecido en la Ley 3/2019, el presente decreto se aplicará:

a) A los centros, servicios y programas de servicios sociales integrados en el SPVSS provistos mediante cualquiera de las formas de gestión previstas en el artículo 34 de dicha ley.

b) A los centros, servicios y programas de servicios sociales prestados por las entidades de titularidad privada, de iniciativa social o mercantil, que actúan en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, no integrados en el SPVSS.

#### *Artículo 3. Obligaciones*

1. Cualquier centro, servicio y programa de titularidad pública o privada requerirá para su funcionamiento, bien ser previamente autorizado, bien haber presentado la correspondiente declaración responsable, conforme a lo establecido en el Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales (en adelante Decreto 59/2019), y en el presente decreto.

2. Los centros, servicios y programas de las entidades de titularidad privada y de titularidad pública no autonómica deberán estar acreditados en la forma prevista en el Decreto 59/2019 para poder formar parte del SPVSS.

3. Todos los centros, servicios y programas de servicios sociales de la Comunitat Valenciana están obligados al cumplimiento de las normas dictadas por la conselleria competente en materia de servicios sociales en el ejercicio de sus potestades de ordenación y planificación estratégica del sistema.

4. Todos los centros, servicios y programas de servicios sociales de la Comunitat Valenciana están sujetos a la función inspectora de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

#### *Artículo 4. Acotaciones conceptuales*

A los efectos del presente decreto, y de acuerdo con las definiciones contenidas en la Ley 3/2019 y el Decreto 59/2019, se adoptan las siguientes delimitaciones conceptuales:

1. Área de recursos comunitarios: conjunto de servicios y programas disponibles en la comunidad que promueven la independencia y calidad de vida de las personas residentes y que pueden incluir, entre otros, servicios de salud, de ocio, de apoyo social, educativos, formativos y de transporte.

2. Carta de servicios de un centro o programa: documento público y accesible a través del cual los centros y programas informan a las personas usuarias, y a la ciudadanía en general, sobre los servicios concretos que tienen encomendados, las condiciones en las que se prestan y los compromisos de calidad que establecen.

3. Centro social de atención primaria: unidad organizativa de carácter físico y funcional, dotada de una infraestructura material, con ubicación autónoma e identificable, donde se proveen servicios de atención primaria, de carácter básico o específico, de manera integral y sostenida en el tiempo.

4. directora o director de centro o programa: persona designada formalmente por la persona legalmente responsable de la entidad titular del centro o programa para ejercer la dirección del mismo.

5. Derivación y adjudicación: la derivación es el proceso técnico por el que se formula una propuesta motivada de acceso a un programa o a un centro; se entiende por adjudicación el procedimiento por el cual se materializa dicho acceso mediante una resolución administrativa del órgano competente, la cual deberá ser igualmente motivada y coherente con la derivación.

6. Equipo de Intervención Social (en adelante, EIS): está integrado en el equipo de profesionales de la zona básica de servicios sociales y formado por personas con titulación universitaria en las disciplinas o las áreas de conocimiento de trabajo social, educación social, psicología y/o pedagogía o psicopedagogía, además de por personas con formación profesional en integración social.

Los EIS podrán incorporar otras figuras profesionales con titulación universitaria en otras disciplinas o áreas de conocimiento procedentes del ámbito de las ciencias sociales y de la salud, entre otras. Igualmente, podrán incorporar a personas con formación profesional en el ámbito de servicios socioculturales y a la comunidad.

7. Emergencia social: se consideran situaciones de emergencia social accidentes, catástrofes o estados de vulnerabilidad y desprotección social sobrevenidos e inesperados, de conformidad con la normativa sobre protección de la seguridad ciudadana, de protección civil y de gestión de las emergencias que sea aplicable.

8. Familiar de persona usuaria: persona vinculada a una persona usuaria a través de una relación de parentesco.

9. Historia Social Única (HSU): es un instrumento técnico básico que recoge el conjunto de la información obtenida en los procesos de intervención social que se implementa a través del Sistema de Información de la Historia Social Única (SIHSU). Es el expediente social unificado y permanente de la persona o unidad de convivencia dentro del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. Además, integra de forma digital, actualizada y accesible toda la información necesaria para la valoración, el diagnóstico, la intervención y el seguimiento profesional, garantizando la coherencia, la complementariedad y la continuidad de la atención

10. Mediación comunicativa en lengua de signos: intervenciones para personas sordas, sordociegas y/o con discapacidad auditiva, que sean usuarias de la lengua de signos o con dificultades de comunicación, lenguaje y habla.

11. Medios de apoyo a la comunicación oral: códigos, medios de comunicación, recursos tecnológicos y ayudas técnicas, usados por las personas con discapacidad, que favorecen el acceso a la expresión verbal y escrita de la lengua oral, facilitando una comunicación con el entorno más plena.

12. Persona allegada de persona usuaria: persona vinculada a una persona usuaria a través de una relación de amistad o vecindad, con la que manifiesta libremente su voluntad de mantener relación o comunicación o de la que requiere su apoyo y asistencia.

13. Persona que presta apoyo a una persona usuaria: persona física o jurídica que, de conformidad con lo establecido en el Código Civil, actúa como apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica de una persona usuaria mayor de edad con discapacidad.

14. Persona responsable legalmente de persona usuaria: persona física o jurídica que, de conformidad con lo establecido en el Código Civil, ostenta la representación legal de una persona usuaria menor de edad.

15. Persona supervisora de departamento del SPVSS: persona profesional técnica que vela por la consecución de los principios de eficacia y eficiencia del SPVSS en el departamento del SPVSS en que se encuentra adscrita.

La supervisión vertebrada el SPVSS en su territorio de actuación, siendo sus dimensiones estructurales supervisión técnica, análisis, gestión y coordinación operativa.

El ámbito de actuación de la supervisión abarca los diferentes niveles funcionales del sistema: atención primaria básica y específica, y atención secundaria.

Las funciones, entre otras, que llevan a cabo estas personas profesionales, estarán relacionadas con:

- La coordinación de los diferentes niveles funcionales y territoriales del SPVSS, la iniciativa social y otros sistemas de protección social, así como las relacionadas con el funcionamiento de los centros, servicios y programas dentro de su demarcación territorial.

- El desarrollo de procedimientos y creación de redes utilizando una metodología homogeneizadora, asegurando la interconsulta y/o transmisión sistémica de la información entre los distintos equipos profesionales y las direcciones territoriales.

- El análisis y apoyo a la adecuada implantación y funcionamiento de las normas, protocolos e instrucciones que sean establecidos por parte de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

16. Persona usuaria: persona que adquiere, de manera formal y probada, la condición de destinataria de una prestación social.

17. Plan de Atención Individual (PAI): instrumento técnico de los servicios sociales valencianos que concreta y desarrolla el objetivo general de cada necesidad social básica determinado en el Plan Personalizado de Intervención Social (en adelante, PPIS) de la persona usuaria, a través de objetivos específicos, objetivos operativos e intervenciones concretas, que serán diferentes en función de la necesidad social, el nivel de atención y la prescripción realizada.

Los planes de intervención que de forma específica se establecen en la normativa sectorial reguladora de los servicios sociales se entenderán equiparados a los PAI, según sea regulado en el decreto de la HSU.

18. Plan Personalizado de Intervención Social (PPIS): instrumento técnico dirigido a la persona usuaria, su familia o unidad de convivencia que incluye el diagnóstico y la valoración de las necesidades, la planificación de actuaciones, los indicadores y periodicidad del seguimiento para la evaluación y, en su caso, la reorientación de la intervención.

19. Prestación social: actuaciones concretas individuales y colectivas en materia de servicios sociales que se ofrecen a la ciudadanía. Podrán ser de carácter profesional, económico o tecnológico. Las prestaciones sociales propias del SPVSS son aquellas que figuran en el catálogo del artículo 35 y siguientes de la Ley 3/2019, así como las prestaciones del Sistema para Autonomía Personal y Atención a la Dependencia (en adelante, SAAD) y aquellas otras que puedan ser incorporadas posteriormente mediante el decreto del Consell.

20. Profesional de referencia: Hay dos tipos de profesionales de referencia, el profesional de referencia de acceso y el profesional de referencia de la intervención. La trabajadora o trabajador social del EIS será la persona profesional de referencia de acceso, mientras que la persona profesional de referencia de intervención será asignada entre las personas

profesionales que formen parte del EIS, según lo que determina el artículo 64.3 de la Ley 3/2019. según establece el artículo 69 de la Ley 3/2019. Toda persona usuaria tiene derecho a una persona profesional de referencia que le atienda.

21. Programa de servicios sociales: conjunto ordenado, planificado y metodológicamente orientado de actuaciones destinadas a intervenir ante situaciones de necesidades específicas de carácter individual, grupal, familiar o comunitario, con el fin de mejorar sus condiciones de vida y de reducir el riesgo de vulnerabilidad social, favorecer la inclusión social y garantizar el ejercicio de derechos sociales. A efectos de lo dispuesto en el presente decreto, los programas de servicios sociales pueden tener la consideración de estructurales o instrumentales: Son programas estructurales aquellos que proveen de una o más prestaciones básicas del Catálogo de prestaciones del SPVSS; son programas instrumentales aquellos que complementan las prestaciones de los estructurales.

22. Servicio en materia de servicios sociales: unidad organizativa y funcional que contempla una o más prestaciones profesionales, económicas o tecnológicas. El servicio despliega, desarrolla y provee de manera regular prestaciones o actividades de servicios sociales organizadas técnicamente a través de centros o programas. A los efectos exclusivos de lo dispuesto en el presente decreto, son servicios en materia de servicios sociales aquellos cuyo objeto y adscripción funcional vienen determinados por el artículo 18 de la Ley 3/2019. Se distinguen los servicios de atención primaria de carácter básico y los servicios de atención primaria de carácter específico.

23. Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación (SAAC): medios de expresión diferentes que ayudan a personas con dificultades en el habla o lenguaje a comunicarse de manera más efectiva, aumentando o sustituyendo el lenguaje. Estos sistemas están espacialmente diseñados para su uso por parte de personas con discapacidad sensorial, cognitiva, intelectual y/o del desarrollo, daño cerebral y parálisis cerebral, fundamentalmente.

24. Transporte adaptado: medio de transporte colectivo realizado en vehículos homologados, especialmente acondicionados para cubrir las necesidades de las personas usuarias en sus desplazamientos, en especial de aquellas con dificultades de movilidad y/o movilidad reducida.

25. Unidad de convivencia: a los efectos de este decreto y referido a los centros de servicios sociales, se consideran unidades de convivencia aquellos espacios de convivencia reducidos que pretenden reproducir la estructura, el ambiente y el funcionamiento de un hogar en los que cohabita un grupo reducido de personas, a quienes se les proporcionan una atención personalizada con los apoyos que precisan y desean para el desarrollo de su vida cotidiana, permitiendo una mayor intimidad dentro del centro.

Estos espacios se asemejan a un hogar, tanto en su arquitectura, decoración y mobiliario, como en las rutinas y horarios, que se adaptan a las preferencias y hábitos de las personas que conviven en ellos, favoreciendo su participación, autonomía, comodidad, estimulación, orientación y bienestar.

Están compuestos por un espacio común, que incluye una zona para la preparación de comidas, comedor, sala de estar y sala de actividades para uso de las personas que conforman la unidad de convivencia, sus familiares y personas allegadas, además, la unidad de convivencia contará con habitaciones para las personas que viven en la unidad.

Estas unidades están delimitadas, identificadas y diferenciadas de otras unidades de convivencia del mismo centro y definen la estructura espacial de los centros residenciales con dimensión y ambiente de hogar. Los espacios de convivencia de las personas residentes se identificarán y diferenciarán con claridad de las zonas de paso u otras zonas comunes. Junto con las personas que conviven, forman parte de la unidad de convivencia el personal de atención directa, que debe tener una permanencia estable dentro de cada unidad.

26. Urgencia social: situación de carácter excepcional o extraordinario y puntual que requiere una actuación inmediata por parte de los equipos profesionales de servicios sociales, sin la cual podría producirse un agravamiento o deterioro de la situación de vulnerabilidad de la persona, o, en su caso, de la unidad de convivencia.

## CAPÍTULO II

### *Derechos y deberes de las personas usuarias y sus familiares o personas allegadas*

#### *Artículo 5. Garantías de los derechos de las personas usuarias*

1. Las personas usuarias de los centros de atención residencial, centros de día y centros de atención nocturna tienen derecho al ejercicio de la libertad individual para ingresar, permanecer y salir del centro o residencia, así como para otorgar o denegar su consentimiento expreso en relación con una determinada intervención, sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente, para las personas sujetas a medidas judiciales de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica y para las personas menores de edad sujetas a medidas judiciales o de protección. El ejercicio de los derechos reconocidos a los

familiares y personas allegadas dependerá, en todo caso, de la voluntad de la persona usuaria expresada a través de consentimiento informado, del cual deberá dejarse constancia, así como de su revocación, en el expediente individual.

2. En los casos en que la persona usuaria no pueda expresar su voluntad o preferencias, actuará la persona que ostente su representación, conforme a la normativa civil aplicable. En caso de que el equipo técnico del centro o programa considere que la participación, o las visitas, de la persona representante es perjudicial para el bienestar o intereses de aquella, comunicará dicha circunstancia al Ministerio Fiscal, a través de la dirección del centro o programa, a fin de poder adoptar las medidas necesarias.

3. Se garantizará el derecho de todas las personas usuarias a recibir los apoyos necesarios y accesibles para tomar decisiones sobre su propia vida, incluyendo la realización de declaraciones de voluntades anticipadas y la prestación de consentimiento informado.

4. En consonancia con lo que establece el artículo 74 de la Ley 3/2019, las personas usuarias de los servicios sociales tendrán derecho a nombrar a una persona representante para el acceso a la HSU en su nombre.

5. Las personas responsables de los centros y programas de servicios sociales garantizarán a las personas usuarias el ejercicio de los derechos que les asisten, conforme a lo establecido en el artículo 10 de la Ley 3/2019 y en el resto de la normativa aplicable, en aquello que sea de su competencia; en especial, el derecho a recibir información veraz y accesible, a la confidencialidad, la privacidad y la intimidad personal, a recibir un trato digno, a no ser sometido a ningún tipo de restricción de movimientos sin prescripción facultativa y de acuerdo con un procedimiento reglado, y al respeto a su voluntad y a sus derechos y libertades fundamentales.

6. La persona directora o coordinadora del programa o centro de servicios sociales deberá garantizar y hacer efectivo el derecho de las personas usuarias a participar en la elaboración de los procesos de intervención social que les afecten y en la toma de decisiones relativas a ellas, y deberá poner a su disposición los apoyos humanos, materiales, técnicos o tecnológicos necesarios.

7. Los centros y programas de servicios sociales deberán disponer, respectivamente, de un reglamento de régimen interno y de unas normas de funcionamiento, que deberán ajustarse a lo que establezca la correspondiente orden de la conselleria competente por razón de la materia, y que contará con un apartado relativo a los derechos y obligaciones de las personas usuarias que asegure el respeto a sus derechos fundamentales.

8. Todas las personas usuarias de los servicios sociales tendrán derecho a la comunicación en lengua de signos, apoyo a la comunicación o uso de un sistema alternativo de comunicación, desde el momento de la recepción de la persona usuaria y durante todo el proceso de intervención social.

9. Se procurará facilitar la accesibilidad universal en cualquier sistema de comunicación para personas con discapacidad sensorial (auditiva, visual), física, intelectual o con otras dificultades de comunicación, ofreciendo alternativas adaptadas.

#### *Artículo 6. Cumplimiento de las normas de funcionamiento o reglamento de régimen interno*

Las personas usuarias de cualquier programa o centro de servicios sociales deben observar las obligaciones recogidas en el artículo 11 de la Ley 3/2019, entre las que se encuentra el cumplimiento de las normas de funcionamiento o reglamento de régimen interno, sin perjuicio del derecho de estas a realizar sugerencias o presentar quejas, cuando consideren que alguna de las cláusulas o su concreta aplicación es abusiva o vulnera alguno de sus derechos.

#### *Artículo 7. Internamiento no voluntario en un centro residencial de servicios sociales*

1. El ingreso en un centro residencial es un acto libre que deberá manifestarse de forma expresa. En caso de internamiento no voluntario en cumplimiento de la resolución de un órgano judicial, se procederá conforme a lo dispuesto en la legislación específica al efecto.

2. Todos los centros residenciales, cualquiera que sea su tipología y titularidad, deberán incluir en su reglamento de régimen interno una referencia a la regulación del procedimiento a seguir para dar cumplimiento a las resoluciones judiciales, personas sujetas a medidas de apoyo o con necesidad de ellas, así como a la forma de proceder en los casos de personas ya ingresadas que requieran de apoyos para el ejercicio de su capacidad jurídica.

3. Si con posterioridad al ingreso en un centro sobreviniese causa que requiera la adopción o revisión de medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica de la persona usuaria, la persona responsable del centro deberá comunicarlo a sus familiares y ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal, dejando constancia de dicha notificación en el expediente de la persona.



*Artículo 8. Derechos y deberes de las personas responsables de las personas usuarias*

Las personas responsables de las personas usuarias de programas y centros de servicios sociales están sujetas a los derechos y deberes incluidos en sus correspondientes normas de funcionamiento o reglamentos de régimen interno en todo aquello que pudiera afectarles, así como a lo establecido en la normativa vigente que sea de aplicación.

*Artículo 9. Derechos y deberes de las personas familiares y allegadas de las personas usuarias*

1. Las personas familiares y allegadas de las personas usuarias de programas y centros de servicios sociales están sujetas a los derechos y deberes incluidos en las correspondientes normas de funcionamiento o reglamentos de régimen interno, en todo aquello que pudiera afectarles, así como en la normativa vigente que sea de aplicación.

2. El acceso a la información contenida en la HSU, al PPIS y a cualquier otra información relativa a la persona usuaria se efectuará siempre cumpliendo lo establecido en la normativa general sobre protección de datos y en la específica del ámbito de los servicios sociales.

3. Las personas familiares y allegadas de las personas usuarias de los servicios sociales tendrán derecho a recibir información sobre su situación, siempre que, previa consulta a la persona usuaria, esta lo consienta. No obstante, podrá informarse a las personas que presten apoyo, sin contar con el consentimiento de la persona usuaria con discapacidad, cuando las circunstancias lo requieran en los términos previstos en la normativa vigente.

4. Las personas familiares y allegadas tendrán derecho a realizar visitas a las personas usuarias residentes en centros de servicios sociales. El régimen de entradas y salidas de personas usuarias en centros residenciales será establecido a través del reglamento de régimen interno del centro. No obstante, las visitas y las salidas de las personas menores de edad tuteladas y/o en guarda por la Generalitat se regirán por lo establecido en la resolución administrativa y/o judicial que lo regule. En el caso de adolescentes y jóvenes que se encuentren cumpliendo una medida judicial de internamiento se estará a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de responsabilidad penal de las personas menores de edad.

5. Las personas residentes pueden recibir visitas de familiares y personas allegadas siempre que lo deseen, debiendo justificarse adecuadamente, por parte de la dirección del centro, las limitaciones a este derecho.

6. Las personas familiares y allegadas podrán acceder a las unidades de convivencia, espacios comunes y habitaciones de personas residentes, con su consentimiento. No deben existir normas que limiten el acceso a dichos espacios, ni limitaciones horarias injustificadas, salvo las relativas al respeto a los horarios de descanso, a la necesidad de espacios para el desarrollo de actividades de otras personas residentes u otras causas justificadas que se establezcan.

*Artículo 10. Limitaciones de los derechos de las personas familiares y allegadas de las personas usuarias*

1. El ejercicio del derecho de las personas familiares y allegadas a realizar visitas ordinarias a las personas usuarias de un centro de servicios sociales dependerá de la voluntad de estas últimas expresada mediante consentimiento informado y que constará en la HSU de la persona usuaria. No obstante, cuando se trate de menores de edad o de personas con discapacidad, se tendrá en cuenta la normativa vigente al efecto debiendo, en última instancia, recurrir a la autoridad judicial.

2. Las personas usuarias de un servicio o centro de servicios sociales podrán solicitar a la persona responsable del servicio o centro, de manera libre y expresa, que impida o limite la comunicación de información o el acceso a la misma a personas familiares o allegadas. Dicha solicitud deberá ser expresa, y si es posible escrita debiendo quedar registrada en su HSU.

3. Para limitar o impedir el ejercicio de alguno de los derechos a sus familiares o personas allegadas por parte de la persona responsable de un centro o programa de servicios sociales se elaborará un informe motivado por parte del personal de atención directa y se solicitará la autorización judicial correspondiente. Este extremo se producirá cuando se entienda que es contrario a su bienestar, cuando considere que su actitud o su comportamiento afectan negativamente a la prestación del servicio, o cuando den lugar a situaciones de riesgo o incomodidad para otras personas usuarias. Además, deberá hacerse constar en la HSU y comunicarse expresamente a la persona interesada y, en su caso, al Ministerio Fiscal.

4. Cuando la persona responsable de un centro o programa de servicios sociales considere que la relación de una persona usuaria con la persona que ejerce el apoyo es perjudicial para su bienestar o sus intereses, deberá comunicar de inmediato esta circunstancia al Ministerio Fiscal y a la autoridad judicial para que se adopten las medidas oportunas.

*Artículo 11. Derechos y deberes de las personas guardadoras de hecho*

Con el fin de velar por la defensa de los derechos e intereses de las personas usuarias, la persona directora de cada centro residencial público ejercerá la guarda de hecho cuando se trate de personas menores de edad, personas con necesidad informal de apoyo que no hayan expresado su voluntad, o no estén sujetas a medidas judiciales de apoyo o con necesidad



de las mismas. Igualmente, la ejercerá sobre cualquier otra persona usuaria que presente una circunstancia sobrevenida e imprevista que lo haga necesario, ante la ausencia o imposibilidad de contactar con la persona responsable legal. En todos estos casos se efectuará comunicación a la persona representante legal o que ejerce como medida de apoyo, a la Fiscalía y, en su caso, a la autoridad judicial.

Si se tratara de un centro de titularidad privada, la persona responsable no podrá ser considerada guardadora de hecho. En tal escenario, su actuación solamente tendrá amparo si se trata de uno de los supuestos previstos en el artículo 264 párrafo tercero del Código Civil y se deberá dar conocimiento a la persona representante legal o que ejerce como medida de apoyo, si existiese, a la Fiscalía y, en su caso, a la autoridad judicial.

#### *Artículo 12. Normas generales de la prestación de los servicios*

Todos los programas de servicios sociales dispondrán de unas normas de funcionamiento. Todos los centros dispondrán de un reglamento de régimen interno. En ambos casos regularán las condiciones generales de la provisión de las prestaciones según se establece en la normativa vigente. También, deberán incluir las disposiciones contenidas en este capítulo relativas a los derechos y deberes de las personas usuarias y sus familiares o personas allegadas.

#### *Artículo 13. Condiciones para la contratación de servicios con personas usuarias*

1. Cuando medie algún tipo de contraprestación económica por parte de la persona usuaria de un centro, servicio o programa, será obligatoria la suscripción de un contrato asistencial entre esta, su curador, curadora o representante, y la persona responsable del centro, servicio o programa, donde constarán, como mínimo, los siguientes aspectos:

a) Que el acceso a un centro o programa se efectuará libremente, excepto lo indicado en el artículo 7 del presente decreto.

b) Que en el centro o el programa se respetarán los derechos de las personas usuarias recogidos en el capítulo II del título I de la Ley 3/2019 y en las normas de funcionamiento del servicio o programa o en el reglamento de régimen interno del centro.

c) Que la persona usuaria, y en su caso, su representante o guardador de hecho, tienen conocimiento y aceptan las normas de funcionamiento del servicio o programa, o el reglamento de régimen interno del centro.

d) La persona usuaria tiene derecho a una carta de servicios, según le corresponda en función de su plaza, que en ningún caso resultará restrictiva respecto a lo establecido en la normativa vigente.

e) El coste total del servicio, del programa o de la plaza, y el sistema para su actualización.

f) El sistema que se establece para el pago de la prestación que corresponda.

g) Si se estableciera fianza como garantía, las condiciones y forma de recuperación de la misma.

h) Se establecerá un periodo de prueba de quince días, durante el cual la persona usuaria podrá renunciar al servicio contratado sin ser objeto de penalización, más allá del coste de los días consumidos.

i) Las condiciones de reserva del servicio o la plaza, que en el caso de ingreso hospitalario será obligatoria.

j) Las causas de modificación o extinción del contrato asistencial y los plazos de preaviso en caso de extinción voluntaria del mismo. No procederá preaviso en caso de baja forzosa.

2. Si el contrato asistencial contuviera una cláusula donde se estableciera la obligación de pago del servicio deberá ser notificada en el momento previo a la firma y de forma fehaciente a las personas usuarias y a las personas autorizadas, en caso de personas sujetas a medidas judiciales de apoyo.

3. Cuando el contrato asistencial se formalice para la atención de personas sujetas a medidas judiciales de apoyo o con necesidad de las mismas, se identificará la persona que ejerza de curador o curadora que suscriba el contrato y se adjuntará la autorización judicial de internamiento.

4. El contrato asistencial suscrito será incompatible con la formalización entre la entidad y la persona usuaria de cualquier negocio jurídico que tenga por objeto la transferencia de bienes o derechos de la persona usuaria a la entidad como contraprestación de los servicios, con carácter vitalicio o no.

5. Los costes de los servicios incluidos en la carta de servicios no podrán ser facturados independientemente, excepto el transporte adaptado que se facturará, en su caso, de modo independiente. Los costes de los servicios extraordinarios u opcionales que haya contratado la persona usuaria se facturarán de manera detallada e independientemente de los incluidos en el coste por los servicios ordinarios.

6. Si el centro o programa presta servicios opcionales más allá de los previstos en la carta de servicios, lo hará con personal distinto del exigido, manteniendo siempre las ratios establecidas para su autorización o, en todo caso, aumentando su jornada laboral.

### CAPÍTULO III

#### *Participación en el ámbito de los centros, servicios y programas de servicios sociales*

##### *Artículo 14. Participación: aspectos generales*

1. Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a participar en su PPIS y en la toma de decisiones que les afecten. Todos los centros, servicios y programas de servicios sociales deberán poner a disposición de las personas usuarias los medios necesarios para garantizar la accesibilidad universal a cuyo fin incluirán una regulación específica en sus normas de funcionamiento y en su reglamento de régimen interno.

2. Las personas usuarias recibirán la información necesaria para poder ejercer este derecho en un lenguaje accesible y adaptado a su nivel de comprensión.

##### *Artículo 15. Participación en el ámbito de los centros, servicios y programas de atención primaria*

1. El derecho de participación de las personas usuarias de servicios sociales de atención primaria de carácter básico y de carácter específico se hará efectivo desde el momento de su acceso al SPVSS. Se le asignará una persona profesional de referencia, de acuerdo con las posibilidades de la zona básica de servicios sociales, así como de las medidas o prestaciones posibles, según la valoración técnica del equipo de profesionales que atienda su situación.

2. Todos los programas de servicios sociales dispondrán de normas de funcionamiento y todos los centros de servicios sociales deberán disponer de un reglamento de régimen interno, en los que se establezcan los mecanismos para que las personas usuarias, sus familias o representantes legales y las personas profesionales puedan participar en la organización, programación y desarrollo de sus actividades, conforme a lo que establezca la correspondiente orden de la conselleria competente por razón de la materia.

##### *Artículo 16. Participación en el ámbito de los centros de atención secundaria*

1. Los centros de servicios sociales de atención secundaria deberán disponer de un consejo de centro, que se constituirá como cauce de comunicación y participación entre personas usuarias, representantes legales, personas familiares o allegadas y personas profesionales en todas las cuestiones que les afecten. Su composición y funcionamiento deberá ajustarse a lo que establezca la correspondiente orden de la conselleria competente por razón de la materia.

2. La persona directora del centro podrá introducir particularidades en la composición y funcionamiento del consejo de centro, que impliquen una adaptación con respecto a lo que establezca la correspondiente orden de la conselleria competente por razón de la materia. Estas particularidades para poder ser aplicadas deberán estar debidamente motivadas y ser aprobadas previamente por la dirección general competente por razón de la materia.

##### *Artículo 17. Sugerencias, quejas y agradecimientos*

1. La persona usuaria de un centro o programa de servicios sociales, sus representantes legales, la persona o personas que ejerzan las medidas de apoyo judicialmente establecidas y sus familiares o personas allegadas podrán presentar ante la Generalitat sugerencias, quejas y agradecimientos, conforme a lo establecido en el capítulo V del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

2. Los centros y programas de servicios sociales deberán disponer de un libro de hojas de quejas en formato oficial, que estará a disposición de toda persona que lo solicite y que deberá ser publicitado en el tablón de anuncios del centro.

##### *Artículo 18. Participación económica de las personas usuarias en el coste de la plaza*

1. La participación económica de las personas usuarias del SPVSS en la financiación de las prestaciones será complementaria para aquellos servicios en que el catálogo de prestaciones del SPVSS así lo establezca y se determinará en función de la capacidad económica de la persona usuaria y estará basada en los principios de equidad, progresividad, redistribución y solidaridad. No podrá requerirse participación económica alguna en la financiación de las prestaciones garantizadas y gratuitas incluidas en el catálogo establecido en el artículo 35 y siguientes de la Ley 3/2019. Nadie quedará fuera de la cobertura del SPVSS por no disponer de medios económicos.

2. Los centros privados estarán obligados a publicitar en su página web, si dispone de la misma, y en todo caso en su tablón de anuncios, el precio de sus plazas, la carta de servicios incluidos en dicho precio, así como el coste de los servicios opcionales no contemplados en la misma. Dichos extremos deberán constar en el contrato.

## **TÍTULO I**

### **Sistema de servicios sociales**

#### **CAPÍTULO I**

##### *Servicios sociales valencianos y Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales*

###### *Artículo 19. Servicios sociales valencianos*

1. De conformidad con el artículo 4 de la Ley 3/2019, los servicios sociales valencianos se configuran como el conjunto de prestaciones, centros, servicios y programas, de titularidad pública o privada, que se presten en la Comunitat Valenciana destinados a la prevención, la promoción de la autonomía personal y la atención a las necesidades personales, familiares y sociales, así como a la garantía de la igualdad y la inclusión social.

2. Conforme a la citada ley y al Decreto 59/2019, todas las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, con o sin ánimo de lucro, deberán inscribirse en el Registro general de titulares de actividades, de servicios y centros de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

3. Asimismo, y de conformidad con la Ley 3/2019 y el Decreto 59/2019, todos los centros, servicios y programas que gestionen prestaciones del catálogo, independientemente de su titularidad, tendrán que ser autorizados o haber presentado declaración responsable previamente a su entrada en funcionamiento, e inscritos en el Registro general de titulares de actividades, de servicios y centros de la Comunitat Valenciana. Para obtener dicha autorización, estos centros, servicios y programas deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Decreto 59/2019, así como los establecidos en el presente decreto.

###### *Artículo 20. Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales*

1. De conformidad con el artículo 5 de la Ley 3/2019, el SPVSS está conformado por una red articulada de servicios de responsabilidad pública que constituye una estructura funcional, territorial y competencialmente integrada, compuesta por todos aquellos servicios sociales de titularidad pública prestados directamente por las Administraciones públicas y el sector público instrumental, así como por los centros y programas sostenidos con fondos públicos, financiados a través de las formas de provisión de las prestaciones establecidas en el artículo 34 de la misma.

2. De acuerdo con el artículo 63 de la Ley 3/2019, y con los artículos 56 y 57 y la disposición adicional tercera del Decreto 59/2019, y con carácter general, todos los centros, servicios y programas de servicios sociales, incluidos los de titularidad pública no autonómica, cualquiera que sea su forma de gestión, deberán estar acreditados para poder formar parte del SPVSS.

###### *Artículo 21. Servicios del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia*

1. De conformidad con lo establecido en los artículos 3 y 16 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, las prestaciones y servicios establecidos en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia se integran en la red de servicios del SPVSS.

2. Tienen la consideración de centros, servicios y programas de la red del SPVSS los establecidos en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas o norma que lo sustituya.

3. De acuerdo con el artículo 16 de la Ley 39/2006, corresponde a la Generalitat la planificación, ordenación, coordinación y dirección de los servicios del SAAD, así como su registro, autorización, acreditación, evaluación periódica y la inspección, que se harán efectivos de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 59/2019 y en el presente decreto.

#### **CAPÍTULO II**

##### *Estructura del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales*

###### *Artículo 22. Estructura competencial*

1. De acuerdo con la asignación de competencias que establece el capítulo V, del título I de la Ley 3/2019, corresponde a los municipios, por sí solos o agrupados, la provisión y la gestión de los servicios de la atención primaria de carácter básico, así como el programa de Equipos Específicos de Intervención con Infancia y Adolescencia (EEIIA) del servicio de infancia y adolescencia, el servicio de atención a personas con discapacidad y específico de personas con problemas graves de salud mental de la atención primaria de carácter específico y el servicio de teleasistencia para personas que no tengan reconocida la situación de dependencia.

2. Conforme a la Ley 3/2019, es competencia de la Generalitat la provisión y gestión de los servicios de atención diurna y nocturna, de atención ambulatoria y alojamiento alternativo y el de violencia sobre la mujer de la atención primaria de carácter específico. Todo ello sin perjuicio de la delegación de esta competencia que, en su caso, pueda efectuarse en las entidades locales.

3. Es competencia de la Generalitat la provisión y la gestión de los servicios sociales de atención secundaria, que podrá ser delegada en las entidades locales de la Comunitat Valenciana que, por sus medios, puedan asumirlas, asegurando la debida coordinación y eficacia en la prestación de los servicios.

*Artículo 23. Titularidad de los centros, servicios y programas*

Los centros, servicios y programas de servicios sociales pueden ser de titularidad pública o privada. Son públicos, aquellos cuya titularidad corresponde a la Administración autonómica o a las entidades locales y al sector público instrumental. Son privados aquellos cuya titularidad corresponde a personas físicas o a entidades de iniciativa social o mercantil.

*Artículo 24. Plazas del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales*

1. Tienen la consideración de plazas públicas las correspondientes a centros, servicios y programas de titularidad pública.

2. Tienen la consideración de plazas del SPVSS las correspondientes a centros, servicios y programas de titularidad de la Generalitat, de su sector público instrumental, de las entidades locales acogidas al contrato programa, de las entidades privadas de iniciativa social acogidas al concierto social y de las de entidades privadas de iniciativa mercantil contratadas por la Generalitat y por las entidades locales.

*Artículo 25. Gestión de centros, servicios y programas del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales*

1. Los centros, servicios y programas públicos podrán ser gestionados a través de una de las siguientes modalidades:

- a) Gestión directa.
- b) Acuerdos de acción concertada con entidades privadas de iniciativa social.
- c) Gestión indirecta, de acuerdo con alguna de las fórmulas establecidas en la normativa sobre contratos del sector público.

2. La provisión de las prestaciones en materia de servicios sociales realizada por una administración pública diferente de la titular de la competencia se efectuará a través de cualquiera de las fórmulas de colaboración y cooperación entre Administraciones públicas previstas en el ordenamiento jurídico.

3. En todo caso, las Administraciones públicas proveerán por medio de la modalidad de gestión directa, los siguientes servicios de la atención primaria de carácter básico y de la atención primaria de carácter específico:

- Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social.
- Servicio de inclusión social.
- Servicio de prevención e intervención con las familias.
- Servicio de acción comunitaria.
- Servicio de asesoría técnica específica.
- Servicio de infancia y adolescencia.
- Servicio de atención a las personas con discapacidad y específico de personas con problemas graves de salud mental.
- Así como, la prescripción de las prestaciones y la elaboración, el seguimiento y la evaluación del PPIS.

El desarrollo de las funciones de estos servicios corresponderá al personal empleado público al servicio de la administración local para el ejercicio de las funciones que impliquen la participación directa o indirecta en el ejercicio de las potestades públicas o en la salvaguardia de los intereses generales, de acuerdo con lo establecido en la normativa básica. Excepcionalmente, aquellos servicios recogidos en el artículo 18.1 apartados b) y g), y en el 18.2 apartados a) y c) de la Ley 3/2019, que justifiquen motivadamente su especial dificultad para acogerse a esta fórmula de provisión, podrán acogerse a cualquiera de las fórmulas de gestión directa, desarrolladas por el artículo 85.2.A de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local.

*Artículo 26. Niveles de atención y actuación en el sistema*

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 3/2019, los servicios sociales valencianos se estructuran funcionalmente en dos niveles de atención complementarios, atención primaria y atención secundaria, que se organizan de manera integrada y sinérgica. El nivel de atención primaria incluye, a su vez, dos niveles de actuación: básico y específico.

2. La resolución de autorización o la declaración responsable en su caso de los centros y programas de servicios sociales, independientemente de la titularidad de los mismos, deberá indicar expresamente el nivel funcional al que están adscritos: atención primaria básica o específica, o atención secundaria. Esta adscripción deberá inscribirse en el correspondiente libro del Registro general de actividades, de servicios y centros de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

3. Los programas se adscribirán al nivel de atención primaria, básica o específica en función de su objeto y del servicio del que vayan a depender.

4. Los centros de servicios sociales contemplados en el capítulo IV del presente título, se adscriben a los siguientes niveles de atención:

a) Los centros de día y los centros de atención ambulatoria, al nivel de atención primaria de carácter básico o específico, según sea su objeto.

b) Los centros nocturnos y las viviendas, al nivel de atención primaria de carácter específico. Excepcionalmente, las viviendas de intervención para mujeres víctimas de violencia sobre la mujer, las viviendas para mujeres víctimas de trata y prostitución, las viviendas de intervención para mujeres víctimas de violencia sobre la mujer en situación de especial vulnerabilidad y los hogares de acogimiento general para niños, niñas y adolescentes, las cuales se adscriben al nivel de atención secundaria.

c) Las residencias y los centros residenciales de atención inmediata y valoración, al nivel de atención secundaria.

d) Los centros complementarios, los de carácter experimental o innovador y los de tipología mixta, al nivel funcional que corresponda, según su definición, objeto y funciones.

*Artículo 27. Estructura territorial*

1. Los servicios sociales valencianos se organizan territorialmente en tres demarcaciones: zonas básicas, áreas y departamentos. La coordinación territorial se realizará conforme a lo establecido en el Decreto 34/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del Mapa de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana y en el Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de Coordinación y Financiación de la Atención Primaria de Servicios Sociales (en adelante, Decreto 38/2020).

2. La atención primaria se desarrolla territorialmente en las zonas básicas y en las áreas de servicios sociales:

a) La atención primaria de carácter básico se implementa en las zonas básicas de servicios sociales. Su competencia corresponde al ámbito municipal.

b) La atención primaria de carácter específico se implementa en las áreas, que están conformadas por una o varias zonas básicas. Su competencia se comparte entre las entidades locales y la Generalitat.

3. La atención secundaria se organiza en los departamentos de servicios sociales. Su competencia corresponde a la Generalitat y podrá ser delegada en entidades locales en los términos previstos en la legislación vigente.

*Artículo 28. Coordinación, colaboración y cooperación entre Administraciones públicas*

1. Las Administraciones públicas orientarán sus actuaciones hacia el fortalecimiento de la unidad de acción y cohesión del SPVSS y actuarán entre sí de acuerdo con el deber de colaboración, cooperación, coordinación y lealtad institucional.

2. De acuerdo con el artículo 48.3 de la Ley 3/2019, se establecerán unos protocolos para los procedimientos que desarrollen las actuaciones de intervención en los centros, servicios y programas en los que participen distintas Administraciones públicas o distintos sistemas de protección social. Dichos protocolos contemplarán en todo caso la obligación de interconsulta entre las personas profesionales de las distintas Administraciones públicas implicadas en un determinado procedimiento o intervención.

3. Las personas responsables de las distintas Administraciones públicas instarán a las personas profesionales implicadas en un mismo procedimiento o intervención a coordinarse, colaborar y cooperar en el ejercicio de sus respectivas competencias.

4. La conselleria competente en materia de servicios sociales estará obligada a promover la organización de estructuras de coordinación interinstitucional dentro de cada departamento de servicios sociales. Promoviendo, dentro de

las áreas de servicios sociales, la elaboración de protocolos para el trabajo en red, entre los distintos sistemas de protección social, tales como salud, educación, ocupación y formación, vivienda y justicia.

*Artículo 29. Coordinación y colaboración entre las Administraciones públicas y la iniciativa privada*

1. Las entidades privadas, de iniciativa social o mercantil, tienen la obligación de colaborar y coordinarse territorialmente con las Administraciones públicas cuando formen parte del SPVSS, quienes, a su vez, promoverán dicha coordinación y colaboración conforme a lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley 3/2019 y dentro de las condiciones establecidas en su respectivo contrato o concierto social.

2. Las entidades privadas, de iniciativa social o mercantil podrán colaborar y coordinarse territorialmente con las Administraciones públicas aun cuando no formen parte del SPVSS.

3. Las Administraciones públicas para elaborar los protocolos previstos en el artículo 28 del presente decreto, tendrán en cuenta a las entidades privadas, de iniciativa social o mercantil, en todo aquello que las afecte.

*Artículo 30. Adscripción de centros, servicios y programas a niveles y demarcaciones territoriales*

1. Los centros, servicios y programas de servicios sociales deben tener un ámbito funcional y territorial de referencia, en virtud de criterios generales, si bien pueden ser adscritos a niveles funcionales y demarcaciones territoriales diferentes a los genéricos, en función de las necesidades y de la planificación estratégica autonómica y zonal previstas en la Ley 3/2019, en cuyo caso será necesaria su motivación expresa en la resolución de la autorización y comunicación por parte de la Administración Autonómica del reconocimiento de la nueva adscripción del programa o servicio.

2. Las convocatorias de concierto social y de contratos previstas en la Ley 3/2019 estarán supeditadas por las necesidades y las demandas registradas de las personas usuarias en las demarcaciones territoriales, en relación con la planificación estratégica autonómica de creación de centros, servicios, programas y plazas.

### CAPÍTULO III

#### *Principios transversales y metodológicos*

*Artículo 31. Principios transversales de la red de centros, servicios y programas de los servicios sociales valencianos*

Serán principios transversales organizativos, compartidos por centros, servicios y programas de los servicios sociales valencianos, los siguientes:

1. Coordinación interna, sinergia y complementariedad de la red. Los centros, servicios y programas de servicios sociales valencianos forman parte de una red funcionalmente articulada e integrada, lo que exige la coordinación de sus actuaciones de manera permanente, con el fin de asegurar su sinergia, complementariedad y coherencia, garantizar la trazabilidad de las intervenciones y conseguir la máxima efectividad en las mismas.

2. Coordinación externa. Igualmente, los centros, servicios y programas que se integran en los servicios sociales valencianos deberán coordinarse sistémicamente, tanto funcional como territorialmente, con el resto de los sistemas de protección social a fin de conseguir los máximos beneficios sobre la persona usuaria.

3. Flexibilidad. Cada nivel de organización del sistema valenciano de servicios sociales, funcional, territorial y competencial, se define y estructura de acuerdo con su objeto, pero deberá mantener la flexibilidad necesaria para adaptarse a las necesidades y circunstancias de las personas y colectivos sociales usuarios, respetando sus entornos relacionales.

*Artículo 32. Principios metodológicos de la intervención*

Para el mantenimiento de la coherencia y sinergia del sistema valenciano de servicios sociales y el cumplimiento de sus fines, todas las Administraciones públicas, agentes y profesionales intervinientes en el mismo a través de sus centros, servicios y programas deberán implementar y poner en valor los siguientes principios metodológicos de actuación e intervención profesional:

1. Modelo de Atención Integral Centrado en la Persona (AICP). La atención integral centrada en las personas usuarias será el paradigma y modelo que guíe, en todo caso, la atención a las mismas. Por ello, todos los centros, servicios y programas de servicios sociales proveerán sus prestaciones con la finalidad de atender de manera integral las necesidades, expectativas, circunstancias y momento vital de las personas usuarias, potenciando al máximo sus capacidades, identificando las oportunidades en su proyecto vital y garantizando el ejercicio de sus derechos, particularmente del de participar en las decisiones que les afecten.

2. Centralidad en la persona desde una perspectiva holística. Se adoptará una metodología sistémica y holística de intervención profesional, que permita centrarse en las características particulares y trayectoria vital de la persona, su entorno familiar-convivencial y su contexto social, y que derive en actuaciones respetuosas con su voluntad, expectativas, circunstancias personales, vínculos sociofamiliares y arraigo territorial.

3. Promoción de la autonomía y desarrollo personal. Es objetivo prioritario de los centros, servicios, y programas de servicios sociales; y de las personas profesionales que en ellos desarrollan su labor, promover, mantener y rehabilitar las capacidades de las personas para que puedan llevar una vida independiente y desarrollar de manera autónoma y libre sus proyectos vitales.

4. Comunicación y unidad de acción. A fin de prevenir duplicidades, disfuncionalidades o discordancias entre diferentes intervenciones profesionales sobre una misma persona o unidad de convivencia, y para garantizar la coherencia entre ellas, los centros, servicios y programas de servicios sociales deberán guiar su intervención por el principio de unidad de acción, lo que requiere la implantación efectiva de la figura de la persona profesional de referencia y el empleo de instrumentos técnicos unificados de registro e intervención social. A tal efecto, y en desarrollo del artículo 69.5 de la Ley 3/2019:

a) Toda persona usuaria de un centro, servicio o programa de servicios sociales deberá disponer de HSU. El personal profesional de toda entidad integrada en el SPVSS deberá trasladar a la HSU de la persona usuaria toda la información relativa a las decisiones adoptadas y las intervenciones realizadas, conforme a lo dispuesto en los artículos 73 a 75 de la Ley 3/2019.

b) Toda persona usuaria de un centro de servicios sociales dispondrá de una persona profesional de referencia de acceso y de un profesional de referencia de intervención. Este último coordinará su HSU, garantizando que todas las decisiones y actuaciones técnicas queden reflejadas en ella.

c) Cualquier derivación o prosecución de la intervención profesional, en el mismo o distinto nivel de atención, deberá ir precedida de la necesaria interconsulta entre las personas profesionales que intervengan, a fin de evitar cualquier actuación unilateral o descoordinada.

5. Intervención mínima. Con el fin de preservar la máxima autonomía de las personas usuarias y el derecho a no ser interferidas en sus vidas más allá de lo estrictamente necesario en relación con los objetivos de intervención propuestos, las actuaciones profesionales serán lo menos invasivas y más cortas en el tiempo que resulte posible, conforme a las necesidades de apoyo de las personas.

6. Intervención proactiva y emancipadora. Toda persona tiene derecho a un proyecto de desarrollo consensuado con ella misma. La práctica profesional proporcionará los apoyos necesarios en su autonomía personal y autodeterminación para su consecución, desde una perspectiva facilitadora y proactiva, evitando ser barrera para la persona.

7. Relación basada en los principios de la ética profesional. La práctica profesional debe aplicar valores éticos fundamentales para garantizar el bienestar de la persona usuaria y la salvaguarda de su dignidad, generando entornos de respeto y de estímulo de sus capacidades latentes.

8. Interdisciplinariedad e integralidad. Toda intervención social, tanto de carácter personal como grupal o comunitaria, estará basada en un enfoque integral y se desarrollará de forma interdisciplinar, en equipo y en red.

9. Planificación, formación, calidad y evaluación. Todos los centros, servicios y programas de servicios sociales deberán disponer de instrumentos técnicos actualizados tanto para la planificación de actividades, como para el seguimiento y la evaluación de las intervenciones profesionales y de los estándares de calidad establecidos. Planificarán procesos formativos que aseguren la actualización del conocimiento y la promoción de habilidades en su respectivo personal.

10. Práctica basada en la evidencia. En la práctica profesional se utilizarán enfoques, metodología y técnicas que se fundamenten en la mejor evidencia científica disponible para la toma de decisiones informadas, con el objeto de garantizar que las intervenciones y estrategias aplicadas sean las más adecuadas y eficaces.

11. Competencia cultural y enfoque de diversidad. Las intervenciones profesionales deberán incorporar la competencia cultural y un enfoque de diversidad, asegurando que las metodologías, herramientas y la comunicación sean sensibles, respetuosas y adaptadas a las particularidades culturales, étnicas, lingüísticas, de identidad de género, derivadas de la situación de discapacidad, orientación sexual y otras formas de diversidad de las personas usuarias y sus familias o unidades de convivencia. Se evitarán prejuicios y estereotipos, promoviendo activamente la igualdad y la no discriminación en todas las fases de la intervención.

12. Enfoque interseccional para la intervención. Se adoptará un enfoque interseccional que permita visibilizar cómo las distintas dimensiones de la identidad y la posición social interactúan y generan vulnerabilidades específicas, guiando así el diseño de una intervención social ajustada, coherente y orientada al éxito.

## CAPÍTULO IV

### *Centros, servicios y programas de servicios sociales*

#### Sección Primera

#### Clasificación y tipos de centros, servicios y programas

##### *Artículo 33. Clasificación de centros, servicios y programas*

Los distintos centros, servicios y programas se clasifican por su objeto. Dentro de cada tipología, podrán establecerse distintas modalidades en función del perfil de las personas usuarias que atiende.

##### *Artículo 34. Tipos de servicios*

Son servicios de la atención primaria aquellos cuyo objeto y adscripción funcional vienen establecidos por el artículo 18 de la Ley 3/2019. Pueden ser de carácter básico o de carácter específico.

##### *Artículo 35. Tipos de programas*

###### 1. Programas estructurales y programas instrumentales.

a) Son programas estructurales aquellos que vertebran los servicios. Contemplan entre sus funciones la prescripción de las prestaciones y la elaboración, el seguimiento y la evaluación del PPIS. Estos programas podrán gestionar una o varias prestaciones básicas del catálogo.

b) Son programas instrumentales aquellos que no realicen las funciones de prescripción, seguimiento y evaluación del PPIS, pero completen o complementen la intervención social con relación a estas. Estos programas podrán ser gestionados por entidades privadas, de iniciativa social o mercantil.

###### 2. Programas obligatorios y programas opcionales.

a) Son programas de carácter obligatorio aquellos que deban prestarse necesariamente en todas las zonas básicas de servicios sociales. Así mismo, será obligatoria la implantación de determinados programas cuando la situación de necesidad de una zona así lo requiera, de acuerdo con la planificación estratégica de la conselleria competente en materia en servicios sociales y los planes estratégicos de carácter zonal y/o local.

b) Tendrán la consideración de programas opcionales todos aquellos que no se presten necesariamente en todas las zonas básicas de servicios sociales, atendiendo a la potestad y voluntad de cada entidad local para su implantación.

##### *Artículo 36. Tipos de centros*

Los centros de servicios sociales pueden ser de carácter diurno, nocturno y residencial.

a) Son centros diurnos los que proveen sus prestaciones durante el día; podrán desarrollar su actividad dentro de la franja horaria comprendida entre las 07:00 horas y las 21:00 horas.

b) Son centros nocturnos los que proveen sus prestaciones durante la noche; podrán desarrollar su actividad dentro de la franja horaria comprendida entre las 20:00 horas y las 10:00 horas del día siguiente.

c) Son centros residenciales los que proveen prestaciones de atención residencial de manera continuada las veinticuatro horas del día y constituyen el domicilio habitual de las personas usuarias durante su estancia en ellos.

#### Sección Segunda

#### Servicio de atención diurna

##### *Artículo 37. Centros de día*

1. Tienen por objeto proveer a las personas usuarias una serie de prestaciones preventivas, ambulatorias, educativas, rehabilitadoras o asistenciales, destinadas a la promoción de su autonomía personal, así como de su inclusión social y laboral, con el fin de mantener a las personas usuarias en su entorno sociofamiliar.

2. Los centros de día se adscriben al nivel funcional de atención primaria de carácter específico.

3. De acuerdo con el tipo de atención que prestan, pueden ser:

a) Centros de día: son aquellos recursos en los que se ofrece un servicio abierto y polivalente de atención integral, con el objeto de recuperar, mantener o mejorar en las personas su autonomía personal y fomentar su inclusión social mediante la implantación de programas, conforme a sus necesidades de apoyo, edad y preferencias.

b) Centros de atención ambulatoria: son aquellos que realizan sus actividades de manera intermitente o ambulatoria. Estas actividades pueden ser de prevención, rehabilitación, convivencia, promoción del ocio activo, apoyo e

información especializada, o de mantenimiento y promoción de capacidades y habilidades. La frecuencia y la duración de estas actividades dependerán de lo establecido en el PPIS de cada persona usuaria.

4. De acuerdo con el tipo de actividades que desarrollan, los centros de día pueden ser:

a) Centros de recursos de promoción de vida independiente. Son recursos de atención diurna que proveen prestaciones sociales que requieren de una unidad organizativa de carácter físico y funcional con ubicación autónoma e identificable: información, orientación y asesoramiento; análisis y valoración de situaciones de necesidad; orientación individual, familiar, o de la unidad de convivencia; intervención familiar o de la unidad de convivencia; mediación familiar y comunitaria o atención psicosocial y socioeducativa, entre otras.

b) Centros de día de apoyo convivencial. Son aquellos que desarrollan una actividad especializada dirigida a personas en situación de vulnerabilidad o necesidad social, realizando acciones orientadas a promover la vida saludable, la autonomía personal y la inclusión social en su entorno comunitario.

c) Centros de día de desarrollo de actuaciones de rehabilitación y asistenciales. Son aquellos que prestan una atención especializada e intensiva a personas que presentan un importante deterioro funcional y requieren de una intervención rehabilitadora integral, adaptada a sus circunstancias y necesidades, procurando en todo caso potenciar al máximo sus capacidades y desarrollar en lo posible su autonomía personal. Pueden incluir actuaciones asistenciales de apoyo para la realización de actividades de la vida diaria, con el fin de consolidar y evitar el alejamiento de su entorno sociofamiliar.

d) Centros ocupacionales y de inserción sociolaboral. Son aquellos centros de día, que realizan actividades orientadas a la formación, la capacitación laboral, el desarrollo de habilidades sociales y el fomento de la autonomía de las personas usuarias.

#### *Artículo 38. Modalidades de plazas en centros de día*

Con el fin de dotar a los centros de día de una mayor flexibilidad, que permita adaptar la atención que prestan a las necesidades concretas de cada persona usuaria, se establecen las siguientes modalidades de plazas:

1. De acuerdo con la duración de la estancia:

a) Temporal. Cuando la ocupación de la plaza tenga un límite de tiempo predeterminado.

b) Permanente. Cuando la ocupación de la plaza no tenga un límite de tiempo predeterminado.

2. De acuerdo con la asistencia prestada:

a) Parcial. Cuando se acuerde la asistencia de la persona usuaria únicamente algunos días de la semana, durante toda la jornada o en una parte de ella (sesión).

b) Continua. Cuando se acuerde la asistencia diaria de la persona usuaria durante toda la jornada.

#### *Artículo 39. Obtención de plaza en centro de día*

El derecho de una persona a una prestación de asistencia a un centro de día se materializará con la asignación de una plaza, en cualquiera de sus modalidades o bien con la asignación de un número de sesiones a desarrollar en el centro. Deberá concretarse su frecuencia y duración en la resolución administrativa de concesión y de acuerdo con el dictamen del equipo técnico que lo propone. De ello se informará por escrito a la persona usuaria.

### Sección Tercera Centros nocturnos

#### *Artículo 40. Centros nocturnos*

De acuerdo con el perfil de las personas usuarias que atienden, los centros nocturnos pueden ser:

1. Centros nocturnos destinados a personas en situación de dependencia: proporcionan alojamiento a personas en situación de dependencia en cualquiera de los grados establecidos en la normativa de referencia del artículo 21 del presente decreto. Proveen prestaciones orientadas a fomentar la autonomía de las personas usuarias y apoyar la labor de las personas cuidadoras.

2. Centros nocturnos destinados a personas en situación de exclusión social: proporcionan alojamiento temporal a personas en situación de sin hogar que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad social. Se deberán proveer prestaciones diurnas de carácter complementario orientadas tanto a la atención de necesidades básicas, alimentación, higiene y aseo, así como a la atención psicosocial, socioeducativa, información, orientación y asesoramiento, de acuerdo con la carta de servicios del centro.

Los reglamentos de régimen interno regularán la disponibilidad y condiciones de uso de las prestaciones complementarias de estos centros, así como la temporalidad del alojamiento.

#### Sección Cuarta Centros residenciales

##### *Artículo 41. Centros residenciales*

De acuerdo con el perfil de las personas usuarias que atienden, los centros residenciales pueden ser:

##### 1. Viviendas y hogares:

a) Estarán destinadas al alojamiento temporal o estable de personas con un nivel de autonomía suficiente, de modo que con los apoyos necesarios pueden adquirir responsabilidades de autogestión y toma de decisiones, comprender, aceptar y cumplir las normas de convivencia y funcionamiento del centro, así como participar en una dinámica de relación y convivencia autónoma. Su finalidad es propiciar la mayor autonomía y desarrollo personal y la mayor inclusión social en el entorno de las personas usuarias.

Podrán tener un mínimo de 4 plazas y un máximo de 8, pudiendo llegar hasta las 10 plazas cuando alguna de las personas usuarias tenga hijos o hijas menores de edad a su cargo y las características del inmueble lo permitan. Estarán ubicadas en entorno urbano.

b) Un mismo edificio podrá albergar hasta un diez por ciento de viviendas u hogares destinados a la atención residencial, garantizándose en todo caso la existencia de, al menos, una vivienda cuando la aplicación de dicho porcentaje no alcance la unidad. No obstante, podrá destinarse un edificio completo a la implantación de centros residenciales íntegramente configurados mediante viviendas u hogares. Asimismo, podrán implantarse viviendas u hogares en parte de un edificio que ya albergue un centro de servicios sociales distinto de aquellos configurados como vivienda u hogar, siempre que dispongan de acceso independiente y de una diferenciación funcional respecto del resto del centro.

Los centros a los que se refiere el párrafo anterior se denominarán Centros Integrales de Viviendas (CIV).

Se entenderá por edificio completo aquel inmueble destinado en su totalidad al uso del centro, que constituye una unidad edificatoria única y funcional, y que se organiza mediante la agrupación de viviendas u hogares.

En los Centros Integrales de Viviendas (CIV):

a) Cada vivienda u hogar tendrá una capacidad máxima de siete (7) plazas.

b) La capacidad total del centro no podrá superar las sesenta (60) plazas, computadas como la suma de las plazas de todas las viviendas o hogares que lo integran.

c) El número de viviendas u hogares vendrá determinado por la capacidad máxima autorizada del centro y por el límite de plazas por vivienda.

Los Centros Integrales de Viviendas (CIV) se ubicarán en la trama urbana.

Las viviendas u hogares cumplirán la normativa vigente en materia de habitabilidad, diseño, seguridad, accesibilidad, bienestar e higiene, salubridad, ahorro de energía y protección frente al ruido, así como las condiciones materiales, funcionales, espaciales, de instalaciones y equipamiento establecidas en el presente decreto y en su normativa de desarrollo.

El edificio deberá disponer, al menos, de un ascensor accesible que comunique la planta de acceso accesible con las plantas que no sean de ocupación nula.

Las personas usuarias de estos centros deberán ser mayores de edad, salvo en los hogares destinados a la atención de personas menores de edad en situación de desamparo o de personas que tengan hijos o hijas menores a su cargo.

2. Residencias: centros destinados al alojamiento estable de personas que necesitan apoyo y atención psicosocial de forma continuada y sostenida en el tiempo para realizar las actividades básicas o instrumentales de la vida diaria. Constan de un mínimo de 9 plazas y un máximo de plazas acorde con cada sector de intervención social y se estructuran en unidades de convivencia, en función de la tipología de cada centro. No obstante, estos máximos podrán ser modificados de manera excepcional cuando concurra causa justificada, que deberá ser valorada por el centro directivo de la conselleria competente en materia de servicios sociales en el ámbito de actuación del centro, por el órgano administrativo previsto en el artículo 125 de la Ley 3/2019, o norma que lo sustituya, y por el órgano administrativo encargado de la función inspectora, pudiéndose recabar, asimismo, pronunciamiento de la oficina técnica de proyectos y obras.

Los centros deberán estructurarse en unidades de convivencia. La configuración del espacio de cada unidad de convivencia permitirá la vida habitual y normalizada de las personas, y deberá evitar su segregación por diagnósticos clínicos. Excepcionalmente, se podrán crear unidades para la atención especializada a determinados perfiles cuando se

valore necesario para una mejor atención de las personas usuarias por el personal facultativo competente. En todo caso, las personas usuarias de estos centros deberán pertenecer a un mismo ámbito de intervención en servicios sociales y ser mayores de edad, excepto en los centros para personas menores de edad tuteladas o en guarda por la Generalitat o en conflicto con la ley.

3. Centros residenciales de atención inmediata y valoración: centros de carácter temporal que tienen como objetivo la observación y el análisis de la situación de las personas usuarias, para su derivación posterior a un servicio o centro de la red ordinaria del sistema.

#### *Artículo 42. Modalidades de viviendas*

En función de la intensidad de apoyo que requieren las personas usuarias en su autonomía personal y social, en la realización de las tareas domésticas y en la gestión de la vivienda, se distinguen las siguientes modalidades de viviendas:

1. Sin apoyo: cuando las personas usuarias no requieran apoyo profesional específico. Sus necesidades serán supervisadas por el equipo de intervención social de los servicios sociales de atención primaria básica.
2. De apoyo limitado: cuando las personas usuarias requieran de un apoyo profesional mínimo o intermitente.
3. De apoyo extenso: cuando las personas usuarias requieran de un apoyo profesional permanente.

### Sección Quinta

#### Centros residenciales de características especiales

#### *Artículo 43. Centros de servicios sociales de carácter sociosanitario*

1. Tendrán la consideración de centros de servicios sociales de carácter sociosanitario los centros residenciales, centros de día y centros de atención nocturna dirigidos a las personas mayores, personas con discapacidad y personas con problemas de salud mental.

2. Se articularán las medidas necesarias para que el SPVSS y el Sistema Valenciano de Salud intercambien información y tengan acceso compartido a un espacio sociosanitario, que contendrá la información de la historia clínica y de la HSU que sea necesaria para los procesos de intervención social.

Los centros de servicios sociales de carácter sociosanitario precisarán de un nivel de acceso a la información y a la gestión sanitaria superior al resto de centros del SPVSS. Asimismo, en este tipo de centro se facilitará el acceso a recetas electrónicas, la gestión de pruebas complementarias, la interconsulta, la coordinación y revisión de casos, así como la implantación de la tecnología que automatice estos procesos, de acuerdo con el desarrollo de la HSU.

3. Las entidades titulares de estos centros deberán contar con las autorizaciones sanitarias que corresponda, de acuerdo con su normativa reguladora. Asimismo, deberán disponer de un sistema de eliminación de residuos sanitarios y no sanitarios acorde con lo establecido en la normativa vigente.

#### *Artículo 44. Centros de servicios sociales de carácter socioeducativo*

Los centros de servicios sociales de carácter socioeducativo podrán ser residencias socioeducativas o residencias socioeducativas terapéuticas:

1. Las residencias socioeducativas son centros específicos para personas menores de edad en conflicto con la ley. Tienen carácter educativo y residencial y estarán destinadas a la ejecución de medidas judiciales de internamiento en régimen abierto, semiabierto o cerrado, así como a la de permanencia de fines de semana, según la Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

2. Las residencias socioeducativas tienen como finalidad la consecución de una convivencia ordenada, que haga posible tanto la promoción y el proceso educativo de adolescentes y jóvenes, como el desarrollo de los diferentes programas individualizados de ejecución de las medidas y el ejercicio de las funciones de su guarda y custodia.

3. Estos centros dispondrán de servicios escolares y sanitarios, lo que no impedirá la implantación de programas para el acceso al sistema educativo y sanitario normalizado, de acuerdo con la evolución del proceso educativo y rehabilitador de la persona menor de edad ingresada.

4. La atención socioeducativa a personas menores de edad en conflicto con la ley se regirá por los principios de actuación del artículo 160 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia.

5. Las residencias socioeducativas terapéuticas son centros de carácter residencial y educativo destinados a la ejecución de medidas judiciales de internamiento terapéutico en régimen abierto, semiabierto y cerrado, según lo previsto Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero.



*Artículo 45. Centros de servicios sociales de carácter complementario*

1. Son centros complementarios aquellos que atienden a personas usuarias del mismo o de distinto ámbito de actuación en servicios sociales, en los que podrán compartir las áreas correspondientes a los servicios generales (lavandería, cocina, limpieza...), pero deberán conservar espacios propios para el desarrollo de sus programas funcionales. La figura de dirección podrá ser compartida por ambos centros.

2. Para su autorización, deberán reunir los requisitos exigidos a cada uno de los centros de acuerdo con su tipología y disponer de:

a) Una memoria justificativa en la que se detallen los motivos por los que se solicita la autorización de este tipo de centro.

b) Un proyecto de utilización de espacios que describa las dependencias e instalaciones destinadas a cada uno de los centros que lo integran, con indicación de los medios previstos para mantener comunicados los espacios compartidos e incommunicados los no compartidos.

c) Un proyecto de gestión en el que se detallen los servicios propios de cada centro y los compartidos.

3. La inscripción registral de los centros complementarios se efectuará de forma simultánea, como dos inscripciones distintas, cada uno en su nivel funcional correspondiente, haciendo constar su centro complementario.

*Artículo 46. Centros con servicios deslocalizados*

1. Un mismo centro podrá proveer prestaciones en puntos de atención situados en distintas poblaciones, cuando las características geográficas o sociodemográficas de un área o departamento de servicios sociales dificulten el acceso de las personas usuarias a una misma localidad, así como en el caso que no existan personas usuarias suficientes en la localidad para cubrir las plazas.

Para su autorización, deberán reunir los requisitos exigidos a cada uno de los centros de acuerdo con su tipología y disponer de:

a) Una memoria justificativa en la que se detallen los motivos por los que se solicita la autorización de este tipo de centro.

b) Un proyecto de utilización de espacios que describa las dependencias e instalaciones del centro y de cada uno de los puntos de atención.

c) Un proyecto de gestión en el que se detallen los servicios propios del centro y de cada punto de atención, y los medios previstos para proveerlos.

2. En la inscripción registral del centro, que deberá realizarse en el nivel funcional y la tipología correspondiente, se hará constar dicha circunstancia.

*Artículo 47. Centros de servicios sociales de tipología mixta*

1. Son centros de tipología mixta aquellos que reúnen en unas mismas instalaciones dos o más centros de atención a personas usuarias de diferentes ámbitos de actuación en servicios sociales. Tendrán carácter excepcional y el proyecto global de intervención social de estos centros será adecuado para cada grupo de personas usuarias y deberá garantizar su compatibilidad.

2. Para la autorización de un centro mixto será preceptivo, además de lo establecido en el Decreto 59/2019, presentar ante el órgano administrativo competente:

a) Un proyecto global que justifique la necesidad de autorizar cada uno de los centros que van a formar parte del centro de tipología mixta y detalle las prestaciones y servicios que va a proveer cada uno de ellos, así como la metodología a emplear. El proyecto incluirá, para cada uno de ellos, las plantillas de personal, concretando las figuras profesionales y su ratio, así como los programas, protocolos y registros de los que dispondrá.

b) Un proyecto de utilización de espacios que describa las dependencias e instalaciones destinadas a cada uno de los centros, con indicación de los medios previstos para mantener comunicados los espacios compartidos e incommunicados los no compartidos.

c) Un proyecto de gestión en el que se detallen los servicios propios de cada centro y los compartidos.

3. La inscripción registral de los centros mixtos se efectuará de forma simultánea, con inscripciones distintas para cada uno de ellos en su ámbito de actuación, haciendo constar en la inscripción su carácter de centro mixto.

*Artículo 48. Centros de carácter experimental o innovador*

1. Son centros de servicios sociales o unidades de convivencia dentro del mismo centro, de carácter experimental o innovador, aquellos que desarrollan modalidades de atención pioneras e innovadoras de atención no reguladas en el presente decreto.

2. Para acogerse a esta modalidad de servicio o centro se requiere, además de lo establecido en el Decreto 59/2019, presentar ante el órgano administrativo competente:

a) Un proyecto global justificativo de su necesidad que detalle el perfil de las personas usuarias, las prestaciones y servicios que prevé desarrollar y la metodología que va a emplear. El proyecto incluirá una propuesta organizativa, la plantilla de personal especificando las figuras profesionales y sus ratios, así como los programas, protocolos y registros de los que dispondrá.

b) Un proyecto de gestión y viabilidad que exponga las fuentes de financiación en que se va a sustentar.

c) Un proyecto de evaluación con indicadores que permitan una evaluación continua y otra final.

3. Al autorizar estos centros, se adscribirán al nivel funcional correspondiente de acuerdo con el objeto del centro, el ámbito de actuación y el perfil de las personas usuarias, y se ubicarán en la correspondiente demarcación territorial.

**TÍTULO II****De la atención primaria****CAPÍTULO I***La atención primaria. Generalidades**Artículo 49. La atención primaria*

1. Es el nivel y ámbito de intervención profesional de los servicios sociales orientado a garantizar una atención de carácter integral a las personas en sus contextos convivenciales y comunitarios. Tiene como objetivos promover el mayor nivel de autonomía y desarrollo personal, prevenir y remover las causas que puedan obstaculizar o vulnerar esta autonomía; atender las situaciones de necesidad y fomentar la convivencia, la cohesión y la inclusión social.

El fin último de este nivel de atención es mantener a las personas en sus entornos sociofamiliares, promocionando sus capacidades personales y atendiendo las situaciones de vulnerabilidad o necesidad.

2. La atención primaria se constituye en un nivel de atención dentro del cual se distinguen dos niveles de actuación: el de carácter básico y el de carácter específico.

*Artículo 50. Articulación y coordinación de la intervención social en los dos niveles de actuación de la atención primaria*

1. La intervención social tiene un carácter esencialmente integral e interdisciplinar. Se diseñará según los principios recogidos en el artículo 68 de la Ley 3/2019, desde un enfoque centrado en la persona a lo largo de su ciclo vital, a partir de una valoración integral de las necesidades, una evaluación conjunta de las actuaciones, la simultaneidad con otros sistemas de protección social y la garantía de la participación de la persona en el proceso de intervención.

2. Con carácter general, el inicio de cualquier intervención se propone, se planifica y en su caso se realiza, en la atención primaria de carácter básico, siendo en este nivel de actuación donde se diseña el PPIS.

3. Si desde la atención primaria de carácter básico se valora que la intervención planificada requiere el refuerzo de algún servicio de la atención primaria de carácter específico, se derivará a este nivel de actuación, con indicación expresa de los objetivos a alcanzar.

4. Cuando la intervención se desarrolle conjuntamente en la atención primaria de carácter básico y de carácter específico, será simultánea, interprofesional y coordinada.

5. Cuando el acceso al sistema sea a través de la atención primaria de carácter específico o de la atención secundaria, estas efectuarán las notificaciones al equipo de intervención social de la atención primaria básica y establecerán la coordinación oportuna.

**CAPÍTULO II***Atención primaria de carácter básico. Centros, servicios y programas**Artículo 51. Atención primaria de carácter básico*

La atención primaria de carácter básico garantiza:

- a) El acceso universal al SPVSS en condiciones de igualdad.
- b) La información, orientación y asesoramiento a toda la población, así como la valoración y diagnóstico de la persona, familia o unidad de convivencia y del entorno comunitario.
- c) La detección y prevención de las causas de vulnerabilidad social.
- d) La designación de la persona profesional de referencia de acceso.
- e) La apertura y actualización de la HSU.
- f) El diseño y primera propuesta del PPIS, así como su implementación, coordinación, seguimiento y evaluación.
- g) Las posibles derivaciones hacia otros niveles de actuación o atención.
- h) La intervención profesional centrada en las personas, sus entornos y contextos relacionales y comunitarios.

*Artículo 52. Servicios de atención primaria de carácter básico*

1. La atención primaria de carácter básico se organiza en los servicios previstos en el artículo 18.1 de la Ley 3/2019.

2. Los servicios de atención primaria de carácter básico conforman una red articulada e integrada funcionalmente, por lo que no constituyen unidades administrativas, ni pueden organizarse de forma aislada. Las prestaciones recogidas en el catálogo previsto en el artículo 35 de la Ley 3/2019 se desarrollan en estos servicios a través de distintos programas descritos en el artículo 53 del presente decreto.

3. La definición, contenido y funciones de estos servicios se desarrollan a lo largo del apartado 1 del anexo al presente decreto.

*Artículo 53. Programas en la atención primaria de carácter básico*

Las entidades públicas y privadas de iniciativa social o mercantil podrán promover la creación de programas instrumentales de atención primaria de carácter básico para proveer prestaciones propias de este nivel funcional, conforme a lo dispuesto en el apartado 1 del anexo del presente decreto y en la correspondiente orden de desarrollo.

Dichos programas instrumentales deberán coordinarse con los programas estructurales de la atención primaria básica, vinculándose a sus servicios y tendrán que ser inscritos en el registro, autorizados y acreditados en su caso, de acuerdo con lo dispuesto en el presente decreto.

*Artículo 54. Implantación territorial de los servicios de atención primaria básica*

Cada zona básica de servicios sociales establecida en el Decreto 34/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del Mapa de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana, implantará, desarrollará y garantizará los servicios de este nivel funcional.

De conformidad con el artículo anterior, las funciones y prestaciones del conjunto de servicios se desplegarán y organizarán de manera flexible, teniendo en cuenta la composición de los equipos de intervención social, así como las características territoriales y sociodemográficas de la zona básica y la planificación estratégica de carácter zonal.

*Artículo 55. Coordinación de los servicios de atención primaria de carácter básico*

La dirección, gestión y coordinación de los servicios de atención primaria de carácter básico corresponde a la entidad local que gestiona la zona básica de servicios sociales, que deberá designar a una persona del EIS para el desempeño de las funciones de dirección, conforme a lo previsto en los artículos 30 y 31 del Decreto 38/2020. La persona supervisora del departamento contará con la colaboración de las personas directoras de zona y los equipos de profesionales de la zona básica para el desempeño de las tareas de supervisión.

*Artículo 56. Comisiones de coordinación técnica*

1. Conforme a lo previsto en el Decreto 38/2020, los servicios sociales de atención primaria de carácter básico deben disponer, como mínimo, de tres comisiones de coordinación técnica:

- a) Comisión organizativa
- b) Comisión de valoración y seguimiento de prestaciones económicas
- c) Comisión de intervención social

2. Las comisiones de coordinación técnica serán de naturaleza interdisciplinar. En ellas se adoptarán decisiones relevantes en la aplicación de la normativa, el funcionamiento del propio EIS, así como en lo que respecta a la funcionalidad de la atención primaria de carácter básico, con la atención primaria de carácter específico y con la atención secundaria.

3. Los datos de las personas que integren los órganos colegiados serán tratados de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos, cumpliendo con los principios relativos al tratamiento y con el deber de informar a las personas interesadas. Asimismo, las personas que formen parte de dichos órganos tendrán el deber de confidencialidad de la información que conozcan en el desarrollo de sus funciones.

*Artículo 57. Centros de atención primaria de carácter básico*

1. Son centros de atención primaria de carácter básico los siguientes:

- a) Centros sociales de atención primaria
- b) Centro municipal temporal de acogida social (CMTAS)
- c) Centros integrales de mayores (CIM)
- d) Albergues para personas en situación o riesgo de exclusión social
- e) Viviendas sin apoyo

2. Las entidades locales podrán promover la creación de estos centros conforme a lo dispuesto en el apartado 1 del anexo del presente decreto.

### CAPÍTULO III

*Atención primaria de carácter específico. Centros, servicios y programas*

*Artículo 58. Atención primaria de carácter específico*

1. Se caracteriza por la especificidad de la atención e intervención requeridas. Tiene un carácter instrumental respecto de la funcionalidad de la atención primaria de carácter básico, considerándose toda la atención primaria como una unidad sistémica. Se adscribirán al nivel específico aquellos cuyo objeto principal requiera una intervención de mayor especialización o intensidad para colectivos concretos, alineada con las funciones de dicho nivel.

2. La finalidad de este nivel de actuación es promover la autonomía y desarrollo personal para mantener a las personas en sus entornos sociofamiliares y favorecer su inclusión social.

3. En este nivel de actuación se desarrolla una intervención profesional más especializada o de mayor intensidad, subordinada a los objetivos del PPIS elaborado por los servicios de la atención primaria de carácter básico, sin perjuicio de aquellos otros objetivos que de manera consensuada incorporen a este plan las personas profesionales de este nivel específico.

4. La intervención de la atención primaria de carácter específico exige una actuación previa de la atención primaria de carácter básico, excepto en aquellas intervenciones que permitan un acceso directo o se trate de excepciones debidamente motivadas.

5. La intervención en la atención primaria de carácter específico requiere de las siguientes condiciones metodológicas:

- a) Objetivos y estrategias específicas con técnicas y recursos profesionales o centros especializados.
- b) Promoción y apoyo de capacidades personales y sociales para que las personas afronten y gestionen sus situaciones vitales y los factores que inciden en su vulnerabilidad con mayor garantía de éxito.
- c) Planificación de estrategias de empoderamiento y desarrollo personal o comunitario para favorecer la normalización y la inclusión social. A tal efecto, diseñará e implantará procesos educativos, terapéuticos o rehabilitadores a través de ofertas formativas, ocupacionales, habitacionales o asistenciales, previniendo o retrasando la derivación a centros propios de la atención secundaria.
- d) Elaboración e implantación de proyectos, programas y actuaciones que favorezcan la inclusión social y la prevención de la discriminación de grupos o colectivos específicos.

*Artículo 59. Servicios de atención primaria de carácter específico*

1. La atención primaria de carácter específico se organiza en los servicios previstos en el artículo 18.2 de la Ley 3/2019.

2. La definición de estos servicios y la determinación de sus prestaciones y funciones se desarrollan en el apartado 2 del anexo al presente decreto.



3. Los servicios de atención diurna y nocturna, de atención ambulatoria y alojamiento alternativo y de violencia sobre la mujer, así como el servicio de infancia y adolescencia, a excepción del programa de Equipos Específicos de Intervención en Infancia y Adolescencia (EEIIA) que es competencia municipal, son competencia de la Generalitat, sin perjuicio de la delegación que en su caso pueda efectuarse a las entidades locales, según lo previsto en la normativa vigente.

4. Los servicios de atención primaria de carácter específico tienen carácter instrumental y son compatibles con los servicios de atención primaria de carácter básico, de manera que una misma persona usuaria o unidad de convivencia puede ser beneficiaria de prestaciones provistas simultáneamente por diferentes centros, servicios o programas.

*Artículo 60. Articulación de la unidad sistémica desde la atención primaria de carácter específico*

Los niveles de actuación básica y específica de la atención primaria forman parte de una misma unidad sistémica, que se articulará de la siguiente manera:

1. La persona profesional de referencia valorará la necesidad de la derivación y la propondrá a la atención primaria específica, con indicación expresa de los objetivos que se pretenden alcanzar.

La comisión técnica de intervención social podrá acordar la derivación a la atención primaria específica, a solicitud del profesional de referencia, del EIS o de la persona que ostente la dirección de zona. La referida comisión también evaluará el caso cuando haya desacuerdo entre la prescripción profesional y la persona usuaria o curadora.

En los casos de violencia sobre la mujer, la derivación a las viviendas de la atención primaria de carácter específico se realizará por el servicio de violencia sobre la mujer, que lo comunicará al equipo de profesionales de zona básica.

2. La atención primaria de carácter básico participará en la elaboración de la estrategia de intervención de la atención primaria de carácter específico y realizará el seguimiento de sus actuaciones a través de procedimientos de coordinación eficaces y un uso consecuente de las redes sociales y sistémicas disponibles.

3. Las personas profesionales de la atención primaria de carácter específico participarán en la actualización del PPIS mediante la elaboración o revisión del PAI correspondiente a la intervención específica, en colaboración y coordinación con el/la profesional de referencia de la atención primaria básica, reevaluando la situación y actualizando, en su caso, el diagnóstico.

4. En la planificación de la intervención se fijarán objetivos claros y una estrategia que detalle los instrumentos y técnicas profesionales a implementar, así como la concurrencia en su caso de otras estrategias de intervención, procurando la máxima sinergia.

5. En la planificación e implementación de las estrategias se dispondrá de la red de centros, servicios y programas del área de servicios sociales.

6. Tras el diseño de la intervención, las personas profesionales del sistema de atención primaria de carácter específico procederán a su implantación. Se planificará una evaluación continua de la intervención, así como un reajuste constante de la estrategia, de lo que se irá informando a la persona profesional de referencia.

7. La atención primaria de carácter específico podrá proveer de prestaciones complementarias a las personas usuarias de centros residenciales de la atención secundaria, con el objetivo de favorecer el retorno de la persona usuaria a su entorno sociofamiliar o conseguir su inclusión social, de acuerdo con lo previsto en el PPIS.

*Artículo 61. Implantación territorial de los servicios de atención primaria de carácter específico*

1. Cada área de servicios sociales establecidas en el mapa de servicios sociales de la Comunitat Valenciana implantará, desarrollará y garantizará los servicios de este nivel funcional.

2. Sobre la base de la mapificación realizada por la conselleria competente en materia de servicios sociales, podrá determinarse la mejor implantación de los servicios de atención primaria de carácter específico en todo el territorio, teniendo en cuenta las características territoriales y sociodemográficas del área y la planificación estratégica de ámbito autonómico.

*Artículo 62. Coordinación de los servicios de atención primaria de carácter específico*

1. La dirección, gestión y coordinación técnica de los servicios de atención primaria de carácter específico del área se realizará conforme a lo establecido en el artículo 11 del Decreto 34/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del Mapa de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana.

2. La persona supervisora del departamento contará con la colaboración de las personas directoras de las áreas de su demarcación para el desempeño de las tareas de supervisión.

*Artículo 63. Creación de programas y centros de iniciativa pública y privada en la atención primaria de carácter específico*

Las Administraciones públicas y las entidades privadas podrán promover el desarrollo de programas o la creación de centros de atención primaria de carácter específico para la provisión de prestaciones y funciones propias de este nivel funcional, de acuerdo con el apartado 2 del anexo al presente decreto.

Dichos programas y centros deberán vincularse y coordinarse con servicios de atención primaria de carácter específico, debiendo ser autorizados conforme a lo establecido reglamentariamente. Los programas que no requieran autorización por no tener un carácter regular o permanente deberán inscribirse en el registro correspondiente.

## CAPÍTULO IV

### *Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia*

*Artículo 64. Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia*

1. Los servicios del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia son los previstos en el artículo 15 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

2. A efectos de lo dispuesto en el presente decreto, los servicios de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal y ayuda a domicilio se adscribirán a la atención primaria de carácter básico; el servicio de centro de día y de noche, a la atención primaria de carácter específico; y el servicio de atención residencial, a la atención secundaria.

3. Sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos establecidos para el programa de teleasistencia en el presente decreto y en sus órdenes de desarrollo, el servicio de teleasistencia dirigido a las personas que tengan reconocida la situación de dependencia será competencia de la Generalitat.

## TÍTULO III

### **Atención secundaria**

## CAPÍTULO I

### *Atención secundaria*

*Artículo 65. Atención secundaria*

1. La atención secundaria se configura como el segundo nivel de atención para la provisión de prestaciones y servicios especializados que refuercen la atención primaria, cuando la situación personal y/o social de la persona usuaria requiera una intervención integral de mayor intensidad que haga necesario distanciar a la persona de su núcleo vital de convivencia y de su contexto social.

2. La atención secundaria tendrá carácter de apoyo personal y de retorno de la persona usuaria a sus condiciones de vida normalizada, en estrecha coordinación con la atención primaria.

*Artículo 66. Objetivos de la intervención en la atención secundaria*

Son objetivos de la intervención en la atención secundaria:

1. Proveer a las personas usuarias una atención integral a través de servicios residenciales que, además de cubrir las necesidades de alojamiento y manutención, proporcione los apoyos físicos, psíquicos, educativos, terapéuticos, comunicativos y sociales para la inclusión, facilitando cualquier tipo de rehabilitación y, en su caso, atención sociosanitaria.

2. Propiciar el mayor grado de vida independiente, manteniendo, rehabilitando y promocionando las capacidades personales, así como su autonomía.

3. Mantener los vínculos de las personas usuarias con las personas de su familia o unidad de convivencia y con las personas allegadas de su entorno comunitario.

4. Garantizar el carácter interdisciplinar de las intervenciones mediante el trabajo en red con las personas profesionales del SPVSS y de otros sistemas de protección social.

5. Respetar la libre elección de la persona usuaria de entre los recursos existentes, teniendo en cuenta, en todo caso, la proximidad de su domicilio, salvo que exista una resolución judicial o se den condiciones educativas, psicológicas, funcionales o sociales que lo desaconsejen.

*Artículo 67. Características de la atención secundaria*

1. Se protegerán y favorecerán los vínculos personales y sociales de las personas usuarias, promoviendo el contacto con personas familiares y allegadas, y fomentando su participación y la de sus familiares en la gestión de la convivencia.
2. La atención secundaria tendrá una orientación preventiva, rehabilitadora, terapéutica y educativa, de manera que su principal objetivo será la recuperación, mantenimiento o mejora de las capacidades de las personas usuarias con el fin de favorecer su regreso a los entornos familiares o convivenciales de procedencia o, en su caso, la consecución del mayor grado de autonomía posible en el contexto residencial.
3. La atención residencial procurará el bienestar de la persona usuaria y su calidad de vida, garantizando la prestación de apoyos suficientes para satisfacer sus necesidades básicas de la vida diaria, desarrollo personal, autogestión e inclusión comunitaria, con su participación activa en su proceso de atención, respetando sus metas y deseos.

*Artículo 68. Coordinación de la atención secundaria, complementariedad y colaboración entre niveles de atención en los servicios sociales valencianos*

La atención primaria y la atención secundaria son niveles de atención complementarios en servicios sociales, de carácter continuo, integrado y sinérgico, tal y como establece el artículo 14 de la Ley 3/2019. De acuerdo con ello:

1. Ambos niveles son permeables, en función del proceso vital de la persona y de su PPIS. Sus prestaciones y servicios podrán ser complementarios.
2. Deberá asegurarse un trabajo de colaboración interprofesional e institucional entre los dos niveles de atención a través de reuniones técnicas y acuerdos sobre cada caso concreto y en todo caso estableciendo una metodología de trabajo en red.
3. Cuando las personas tengan que volver a su contexto vital o tengan que rehacerlo, la atención primaria y la atención secundaria buscarán sinergias en su actuación. La persona profesional de referencia asegurará en estos casos que desde la atención primaria se prosiga la intervención social en el núcleo familiar o social de referencia, o se busquen alternativas residenciales para la vuelta de la persona usuaria, de forma que se asegure la trazabilidad.
4. Las personas usuarias podrán disponer de una persona profesional de referencia en el ámbito de la atención secundaria, cuya designación será obligatoria cuando no se prevea el regreso a su entorno vital.

*Artículo 69. Funciones de la atención secundaria*

Las funciones de los servicios sociales de atención secundaria son las previstas en el artículo 19 de la Ley 3/2019.

## CAPÍTULO II

*Centros de servicios sociales de atención secundaria**Artículo 70. Centros de servicios sociales de atención secundaria*

1. Los centros de servicios sociales de atención secundaria son competencia de la Generalitat. Su provisión y gestión podrán ser delegados en las entidades locales de la Comunitat Valenciana que, por sus medios, puedan asumirlas, asegurando la debida coordinación y eficacia en la prestación de los servicios.
2. Son centros de servicios sociales de atención secundaria los relacionados en el apartado 3 del anexo al presente decreto.

*Artículo 71. Creación de centros de atención secundaria*

1. Las Administraciones públicas y las entidades privadas, de iniciativa social o mercantil, podrán promover la creación de centros para proveer prestaciones de los servicios sociales de atención secundaria, de acuerdo con las indicaciones contenidas en el apartado 3 del anexo al presente decreto. Estos centros deberán ser autorizados e inscritos en el registro correspondiente en los términos previstos reglamentariamente.
2. Los centros de atención secundaria de iniciativa privada deberán estar acreditados para poder formar parte o proveer prestaciones del catálogo de prestaciones del SPVSS, según el procedimiento y requisitos previstos en la Ley 3/2019 y en el Decreto 59/2019.

*Artículo 72. Implantación territorial de centros de atención secundaria*

1. El departamento de servicios sociales es la demarcación territorial a la que se adscriben los centros de atención secundaria, a excepción de los centros residenciales de atención inmediata y valoración, y de los centros socioeducativos, cuya demarcación territorial es la provincia.

2. La implantación territorial de los centros de atención secundaria se llevará a cabo de acuerdo con la planificación estratégica de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

#### Artículo 73. Coordinación de centros de atención secundaria

La coordinación con los centros públicos y con los centros privados de iniciativa social o mercantil se realizará por parte de las direcciones territoriales de la conselleria competente en materia de servicios sociales, a través de la persona supervisora del departamento, quien deberá garantizar el cumplimiento de las funciones de la atención secundaria previstas en el artículo 19 de la Ley 3/2019, además de coordinar la actividad de su departamento.

### CAPÍTULO III

#### *Acceso a la atención secundaria*

##### *Artículo 74. Formas de acceso a la atención secundaria*

1. El acceso de una persona usuaria a un centro de atención secundaria del SPVSS podrá efectuarse:

- a) Por derivación de la atención primaria.
- b) Mediante su acceso directo al centro por urgencia o necesidad.
- c) Por orden judicial.

2. El acceso de una persona usuaria a un centro de titularidad privada de atención secundaria del sistema valenciano de servicios sociales podrá efectuarse de manera directa, a solicitud de la persona interesada o de la persona autorizada, de acuerdo con lo establecido en la legislación específica al efecto.

##### *Artículo 75. Acceso a la atención secundaria por derivación de la atención primaria*

1. El acceso habitual de una persona a un centro residencial de atención secundaria se producirá como consecuencia de su derivación desde la atención primaria de carácter básico, distinguiéndose dos modalidades:

a) Mediante solicitud de la persona interesada en una plaza en un centro residencial, en cuyo caso se valorará la necesidad e idoneidad del ingreso en ese tipo de centro, para lo que se requerirá una evaluación y diagnóstico de su situación personal y sociofamiliar. En estos casos, la solicitud de plaza se realizará a través de la HSU procediendo conforme a la normativa aplicable.

b) Por decisión de la persona profesional de referencia de la atención primaria de carácter básico, cuando la evolución de la situación aconseja una intervención integral de mayor intensidad y sostenida en el tiempo. En este caso, la derivación se hará conforme a la normativa aplicable.

c) En cualquiera de las modalidades de derivación previstas en el artículo anterior, el equipo de atención primaria básica deberá proporcionar a la persona usuaria (y/o a su representante legal o persona de apoyo designada), de forma comprensible y accesible según sus necesidades individuales, información completa sobre:

- Los motivos que justifican la propuesta de derivación a la atención secundaria.
- Los objetivos específicos que se pretenden alcanzar con la intervención en dicho nivel.
- Las características del centro o servicio de atención secundaria propuesto y las prestaciones que incluye.
- Las posibles alternativas a la derivación que se hayan valorado.
- Las implicaciones de la derivación en su vida cotidiana y en la continuidad de los apoyos.

2. La derivación a un centro de la atención secundaria no supondrá el cese de la intervención desde la atención primaria, que deberá reformular sus objetivos y estrategias. La atención secundaria reforzará y complementará la intervención de la atención primaria.

A este fin, se normalizará la interconsulta y unas relaciones amplias, eficientes y coordinadas entre ambos niveles de atención, con protocolos conjuntos y actuaciones secuenciales. Esta derivación será el resultado de una serie de decisiones técnicas adoptadas por la persona profesional de referencia responsable de la intervención, de acuerdo con los objetivos del PPIS.

3. La persona profesional de referencia valorará la necesidad de la derivación y propondrá la asignación de una plaza en un centro de atención secundaria, con indicación expresa de los objetivos que se pretenden alcanzar.

Las personas profesionales del centro de atención secundaria se coordinarán con la persona profesional de referencia de la atención primaria, informando de la intervención realizada, el seguimiento y resultados de la misma.

*Artículo 76. Acceso directo a la atención secundaria por razones de urgencia o necesidad*

Se podrá acceder de modo directo a los centros de atención secundaria, sin derivación previa desde la atención primaria, por razones de urgencia o necesidad. En estos casos el acceso se realizará a través de la derivación desde la dirección territorial correspondiente.

*Artículo 77. Acceso por orden judicial*

1. En caso de internamiento no voluntario en un centro de servicios sociales, en cumplimiento de la resolución de un órgano judicial o administrativo, por razón de trastorno psíquico o por cualquier otra causa legalmente establecida, se procederá conforme a lo dispuesto en la legislación específica al efecto.

2. Todos los centros residenciales, cualquiera que sea su tipología y titularidad, deberán incluir en su reglamento de régimen interno una referencia a la regulación del procedimiento a seguir para dar cumplimiento a las resoluciones administrativas o judiciales, personas sujetas a medidas judiciales de apoyo o con necesidad de ellas, así como a la forma de proceder en los casos de personas ya ingresadas que requieran de apoyos para el ejercicio de su capacidad jurídica.

3. El ingreso de personas mayores de edad en un centro residencial es un acto libre que deberá manifestarse de forma expresa. El ingreso en el centro de una persona sujeta a medidas judiciales de apoyo puede ser decidido por quien ejerza el cargo tuitivo de acuerdo con lo que se determine en la resolución judicial que la establezca, si bien se tendrá que dar cuenta de dicho ingreso al Ministerio Fiscal. Igualmente, la persona que ejerza el referido cargo solicitará autorización judicial en los supuestos que determina el artículo 763 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

4. El internamiento de una persona necesitada de medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica requerirá de autorización judicial, salvo caso de urgencia, debiendo, en este supuesto, comunicar dicho ingreso al juez o jueza competente en un plazo máximo de 24 horas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 763 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

5. Si con posterioridad al ingreso en un centro sobreviniese causa que requiera la adopción de medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica a la persona usuaria, la persona responsable del centro deberá comunicarlo a sus familiares y ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal, dejando constancia de dicha notificación en el expediente de la persona. A estos efectos, las autoridades y personal funcionario que tengan conocimiento de la necesidad de adoptar medidas judiciales de apoyo sin que se hayan efectuado las comunicaciones oportunas, tendrán la obligación de ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 757 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

*Artículo 78. Obligaciones de los centros de atención secundaria*

Los centros de atención secundaria de titularidad pública y privada están obligados al cumplimiento de las funciones propias de este nivel de atención que prevé el artículo 19 de la Ley 3/2019. Con el fin de garantizar la integración de las intervenciones y la complementariedad entre la atención primaria y la secundaria, así como la sinergia entre el SPVSS y el resto de los sistemas públicos de protección social, estos centros estarán obligados a realizar las siguientes actuaciones de forma regular:

1. Apertura o actualización de la HSU procediendo a la elaboración o reelaboración del PPIS, siempre en colaboración con el profesional de referencia de la atención primaria básica.

2. Trasladar a la atención primaria de carácter básico y al departamento de procedencia, a través de la HSU, la información que se les requiera y aquella que estimen conveniente comunicar.

3. Coordinarse con otros sistemas de protección social, en función de las necesidades de las personas usuarias.

**TÍTULO IV****Condiciones materiales y funcionales básicas de los centros, servicios y programas****CAPÍTULO I***Condiciones generales de los centros, servicios y programas**Artículo 79. Ubicación e identificación*

1. Ubicación y condiciones urbanísticas:

a) Los centros, servicios y programas de servicios sociales desarrollarán su actividad en locales ubicados en suelo urbano, en zonas que no supongan peligro para la integridad física y psíquica de las personas usuarias, justificándose el



nivel de riesgo existente de acuerdo con la normativa en vigor (Plan de Acción Territorial de carácter sectorial sobre prevención del Riesgo de Inundación en la Comunitat Valenciana, entre otros), que deberá ser nulo o de bajo riesgo.

La ubicación deberá ser accesible en vehículo y a pie y estar ubicado en zonas de actividad sociocomunitaria que permitan la utilización de cualquier servicio general que pueda requerir la persona usuaria, tanto de transporte público como de carácter sanitario, educativo, ocupacional, laboral o cultural, con el fin de favorecer su inclusión social. En todo caso, deberá garantizarse que el proyecto o actividad que se desarrolle en el centro sea el más adecuado en función de su objeto y del perfil de las personas usuarias.

b) La ubicación, calificación, edificabilidad y dotación de servicios de infraestructuras mínimas se ajustará a lo que determine el planeamiento urbanístico del municipio donde se ubique el edificio.

c) En el caso excepcional en que se proyecte la implantación de un centro en suelo no urbanizable, será preceptiva, con carácter previo, la obtención de la correspondiente Declaración de Interés Comunitario, conforme a lo dispuesto en el Decreto legislativo 1/2021, de 18 de junio, del Consell, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje.

En todo caso, la actuación deberá contar con la autorización expresa del órgano competente en materia de centros y servicios sociales, dependiente de la conselleria con competencias en dicha materia.

## 2. Identificación:

a) Se identificarán los espacios físicos destinados a proveer prestaciones de servicios sociales conforme a lo establecido en la disposición adicional sexta del Decreto 59/2019. Esta identificación contendrá la denominación y el tipo de centro, servicio o programa.

b) Excepcionalmente, a petición de la dirección general competente por razón de las personas usuarias reflejada en su informe de viabilidad, no se identificarán aquellos espacios físicos donde peligre la seguridad o el derecho a la intimidad de las personas usuarias. Dicha exención se hará constar expresamente en la resolución de autorización de funcionamiento o de modificación sustancial de centros.

## *Artículo 80. Funcionalidad básica*

1. Los centros, servicios y programas de servicios sociales, con independencia de si forman parte o no del SPVSS, no deben ser considerados como unidades organizativas aisladas, sino como parte de un conjunto articulado y organizado.

2. De acuerdo con lo dispuesto en el apartado anterior, todos los centros deberán:

a) Ofrecer las prestaciones teniendo en cuenta la iniciativa y participación de las personas usuarias y profesionales implicadas, favoreciendo el empleo de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y recursos que garanticen su acceso a la comunicación e información.

b) Mantener una coordinación con los centros, servicios y programas desde los que se haya derivado a la persona usuaria y con aquellos a los que pueda ser derivada posteriormente, de forma que se mantenga la trazabilidad del proceso.

c) Mantener un intercambio de información constante y sistemático y una coordinación operativa con los órganos responsables de cada nivel de atención de las distintas demarcaciones territoriales.

d) Practicar una política informativa que fomente la transparencia.

e) Disponer de un sistema de valoración de la eficiencia y la eficacia basado en criterios y estándares objetivados que aseguren la calidad y la profesionalidad en la implantación y desarrollo de las prestaciones.

f) Disponer de un plan de formación continua para todos sus trabajadores y trabajadoras, cuyo número mínimo de horas se ajustará a lo previsto legalmente. La formación será congruente con el objeto, objetivos y metodología de trabajo del centro, servicio o programa, así como con los puestos de trabajo concretos que se desempeñen. Además de la formación específica, el plan incluirá formación en modelos de atención integral centrados en la persona, en derechos de las personas usuarias, en práctica profesional segura y ética, metodologías de intervención, actualización legislativa y en prevención de riesgos laborales.

g) Disponer de las plantillas de personal y del equipo profesional establecido en la ratio general y en la ratio de atención directa de cada centro, servicio o programa, de acuerdo con la normativa vigente de figuras profesionales, titulaciones o cualificaciones exigibles. Las ratios se mantendrán durante todo el año contabilizándose para su cálculo el personal en activo, con independencia de las bajas por incapacidad temporal, los permisos o las vacaciones. El personal se organizará en turnos en función de las necesidades de las personas usuarias, su perfil y los objetivos del centro o programa.

h) Los centros de titularidad de la Generalitat de gestión directa prestarán preferentemente con recursos propios los servicios de limpieza, cocina y administración.

3. En aquellos centros con un número de plazas inferior a treinta, la figura de dirección será compatible con cualquiera de las figuras profesionales con grado universitario del centro, previa autorización de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

4. La fijación de las ratios mínimas de presencialidad del personal de atención directa nocturna, para cada una de las tipologías de centros, se realizará en función del número de personas usuarias, unidades de convivencia y el número de espacios, plantas y edificios en los que se encuentren distribuidas las habitaciones.

5. La conselleria competente en materia de servicios sociales establecerá para todos los centros, servicios y programas de servicios sociales procedimientos de coordinación con los equipos de intervención social de la atención primaria de carácter básico y con la persona supervisora del departamento.

#### *Artículo 81. Plantillas de personal y ratios de los centros*

Las reglas y criterios para el cálculo de las plantillas de personal y ratios de los centros se regularán mediante la orden de la conselleria competente por razón de la materia.

#### *Artículo 82. Documentación de centros, servicios y programas*

1. Los centros, servicios y programas de servicios sociales deberán disponer de la documentación que se exige con carácter general en el Decreto 59/2019.

2. La documentación requerida en función del tipo de centro o programa se determinará mediante la orden de la conselleria competente por razón de la materia.

3. En todo caso, la estructura de los programas de intervención de los centros y los programas de servicios sociales deberá contemplar los siguientes apartados:

a) Definición y justificación: descripción del programa y la necesidad de su implementación.

b) Objetivos: generales y específicos, para la consecución de las metas propuestas.

c) Contenidos: distribuidos en una relación de módulos y submódulos temáticos en torno al contenido global del programa.

d) Metodología: técnicas, estrategias, número de sesiones (individuales y grupales), características, número de participantes y mecanismos de participación de las personas usuaria, que definirán la intervención a desarrollar para lograr los objetivos propuestos.

e) Evaluación: relación de los indicadores que permitirán valorar la consecución de los objetivos.

f) Plan o proyecto de calidad.

## CAPÍTULO II

### *Condiciones materiales y funcionales de los centros, servicios y programas*

#### *Artículo 83. Condiciones materiales de los servicios y programas*

1. Accesibilidad. Los espacios físicos destinados a proveer prestaciones de servicios sociales tendrán su entrada principal accesible. Dispondrán de un itinerario accesible que comunique la vía pública con su interior a través de la entrada principal y un itinerario accesible que comunique la entrada principal con las zonas en las que se presten servicios directos de uso público, como recepción, sala de atención, sala de uso común y aseo accesible. Todos los espacios garantizarán la accesibilidad física, sensorial y cognitiva o de comunicación, conforme a las condiciones y normativa vigente de aplicación.

Estarán ubicados siempre en planta baja y el acceso será independiente del zaguán. No obstante, con carácter excepcional y previa justificación motivada podrán ubicarse en otras plantas siempre que, se garantice su acceso de forma independiente al zaguán del edificio y que exista el itinerario accesible indicado en el párrafo anterior. En todo caso, se deberá cumplir con las normas de accesibilidad vigentes para garantizar el acceso de todas las personas y la utilización de los servicios en igualdad de condiciones.

2. Seguridad general y contra incendios. Los espacios físicos donde se ubiquen los centros cumplirán con las exigencias básicas de seguridad contra incendios y de utilización recogidas en la normativa vigente según el uso que corresponda a los edificios. En cualquier caso, se tendrán en cuenta los avisos auditivos y visuales para casos de emergencias en función de su tipo de discapacidad. Podrá establecerse un sistema para que las alertas sonoras o por megafonía lleguen directamente a los dispositivos personales de las personas usuarias, en el caso que dispongan de ellos, garantizando así la recepción de la alerta de manera accesible.



3. Salubridad y habitabilidad. Los espacios físicos destinados a la prestación de servicios y programas dispondrán de ventilación e iluminación de las estancias que presten servicios de atención directa al público, que será siempre natural y directa al exterior o a patio de luces de dimensiones legalmente establecidas. No obstante, podrán admitirse complementariamente sistemas alternativos a la ventilación natural, siempre que cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente aplicable.

4. Climatización y calefacción. Los espacios físicos destinados a la prestación de servicios y programas dispondrán de una instalación que garantice las condiciones de confort del ambiente, de acuerdo con el vigente reglamento de instalaciones térmicas en los edificios. Estará prohibida la utilización de sistemas de calefacción que no sean fijos, que sean susceptibles de provocar llama o quemadura por contacto directo o proximidad.

Igualmente, garantizarán la calidad del aire interior, de acuerdo con el vigente reglamento de instalaciones térmicas en los edificios.

5. Conexión a internet. Los espacios destinados a la prestación de servicios y programas dispondrán de conexión a internet con cobertura completa.

#### *Artículo 84. Condiciones funcionales de los servicios y programas*

1. Los servicios y los programas estructurales de la atención primaria de carácter básico y específico desarrollarán las funciones y proveerán las prestaciones descritas a lo largo del anexo al presente decreto, y se ubicarán en los centros sociales o en los puntos de atención social básicos.

2. Se adoptarán las medidas adecuadas para favorecer la accesibilidad cognitiva y sensorial, la comunicación, la orientación temporal, espacial y personal de las personas usuarias.

3. Las condiciones funcionales de los servicios y programas se desarrollarán mediante la orden de la conselleria competente por razón de la materia.

#### *Artículo 85. Condiciones generales y materiales de los centros*

1. Se adoptarán las medidas adecuadas para favorecer la orientación temporal, espacial y personal de las personas usuarias de los centros de servicios sociales, aplicando los principios de diseño universal y garantizando la accesibilidad cognitiva y de la comunicación. Para ello, en zonas comunes se colocarán, de forma visible, calendarios y relojes, así como información del horario general del centro y de sus actividades en formatos accesibles. La señalización de los espacios incluirá pictogramas y se utilizarán distintos colores para su diferenciación. Los dispositivos concretos que se utilicen tendrán siempre en cuenta el perfil de las personas usuarias y estarán adaptados a sus características, asegurando la disponibilidad de sistemas alternativos o aumentativos de comunicación.

2. Para garantizar la seguridad de las personas usuarias de los centros de servicios sociales, estos deberán:

a) Implantar el plan de autoprotección, el cual deberá incluir procedimientos específicos y recursos necesarios para la asistencia y evacuación segura de las personas usuarias atendiendo al perfil de estas, considerando sus necesidades individuales de apoyo. Dicho plan deberá adecuar su contenido a la normativa que regule los planes de autoprotección en vigor.

b) Aplicar el plan anual de mantenimiento de los edificios, instalaciones y equipamiento, de forma que se mantengan las condiciones de habitabilidad y la funcionalidad en condiciones de eficacia de uso sin que se vean mermadas las condiciones iniciales de uso del edificio.

Se dispondrá de manuales de manejo de las instalaciones y registro, comunicación y resolución de averías, cuyo plazo de resolución estará en función de la importancia de la avería y de su incidencia en el buen funcionamiento del centro.

c) Señalizar pasos, peldaños y rampas y advertir de la existencia de peligros tales como suelo deslizante, utilización de máquinas o aparatos e instalaciones peligrosos, entre otros. La señalización se realizará teniendo en cuenta el perfil de las personas usuarias.

d) Disponer de protocolos de limpieza diaria, semanal o mensual, según el caso.

e) Disponer de los permisos sanitarios correspondientes de los servicios de cocina o catering y de los permisos exigidos por otras Administraciones públicas para el resto de las instalaciones.

3. La decoración proporcionará un entorno cálido, amigable, familiar y confortable que recree las condiciones de la vida cotidiana, evitando los ambientes institucionalizados, prestando especial atención al respeto a la edad de la persona usuaria, contando con su participación activa en la conformación de los espacios.

4. Los locales procurarán una estimulación sensorial adecuada, evitando tanto un exceso de estimulación como el defecto o ausencia de la misma.

5. Se ofrecerá alimentación nutricionalmente adecuada, saludable y en la medida de lo posible, de proximidad, garantizando en todo caso la adaptación a las necesidades dietéticas individuales (incluyendo dietas terapéuticas, texturas modificadas, alergias o intolerancias) y a las preferencias personales razonables de las personas usuarias, bajo supervisión profesional competente.

6. Mediante la orden de la conselleria competente por razón de la materia se desarrollarán las condiciones generales y materiales de los centros.

#### DISPOSICIONES ADICIONALES

##### *Disposición adicional primera. Acreditación de los Servicios del Sistema para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia*

En caso de que se haya solicitado autorización de los programas instrumentales del servicio de promoción de la autonomía personal, estos se entenderán acreditados a los efectos de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

##### *Disposición adicional segunda. Condiciones de acceso e inclusión de personas usuarias con discapacidad a centros y programas de atención primaria de carácter básico en zonas rurales con riesgo de despoblación*

Según la metodología del modelo de atención integral centrado en la persona que rige en la atención social y los principios rectores de la Ley 5/2023, de 13 de abril, integral de medidas contra el despoblamiento y por la equidad territorial en la Comunitat Valenciana, se podrá excepcionar alguno de los requisitos o características exigibles para la autorización de centro según lo establecido en la correspondiente orden de desarrollo del presente decreto, en aquellas zonas de riesgo de despoblamiento y comarcas del interior donde exista un centro ocupacional o centro de servicios sociales de carácter sociosanitario para personas mayores o con discapacidad, salvo en la condición de persona con discapacidad y, en su caso, en situación de dependencia, siempre que se considere el recurso adecuado, idóneo y compatible, previo informe técnico de la dirección territorial.

Con el fin de poder ofrecer a las personas con discapacidad la misma oportunidad de acceder a todos los servicios sociales de atención primaria de carácter básico, esta misma situación de integración e inclusión social podrá darse en todos los servicios y programas de promoción de la autonomía personal, como programas integrados de atención primaria de carácter básico, respecto a las condiciones y requisitos establecidos para las personas usuarias desarrolladas a lo largo del apartado 1 del anexo al presente decreto.

##### *Disposición adicional tercera. Autorización excepcional de viviendas*

1. Mediante la orden de la conselleria competente por razón de la materia podrá determinarse la posibilidad de autorizar viviendas u hogares que queden exentos del cumplimiento de alguna o algunas de las condiciones materiales o funcionales, siempre que cumplan los requisitos básicos de seguridad, habitabilidad y accesibilidad en función de las necesidades de las personas usuarias, y se garantice, mediante un plan específico, la provisión de apoyos individualizados y suficientes para compensar la condición eximida.

2. La propuesta de exención deberá partir de la entidad titular de la vivienda u hogar, deberá ser validada por la dirección general competente por el sector de las personas usuarias y/o por el Servicio de Oficina Técnica de Proyectos y Obras, y dicha exención constará expresamente en la resolución de autorización de funcionamiento o de obtención de visado previo.

3. No podrá ser objeto de exención ninguna condición o requisito que afecte a la protección y seguridad o a los derechos fundamentales de los usuarios.

##### *Disposición adicional cuarta. Personal sanitario*

En los centros residenciales de titularidad pública, el personal sanitario podrá ser personal estatutario perteneciente al sistema de salud dentro del marco de los acuerdos que se alcancen entre la conselleria competente en materia de sanidad y la conselleria competente en materia de servicios sociales.

La conselleria competente en materia de atención sanitaria garantizará, en todo caso, la igualdad de acceso a la cartera de servicios para las personas en situación de dependencia, independientemente de que estas residan en domicilios particulares o colectivos.

Las administraciones públicas competentes establecerán instrumentos permanentes de coordinación sociosanitaria al objeto de garantizar la necesaria cooperación entre el ámbito social y sanitario para responder de forma integral, coordinada y eficiente a las necesidades de atención de las personas en situación de dependencia.

Disposición adicional quinta. Plazas excepcionales en centros de acogida temporal para personas en situación de sin hogar, en centros residenciales de infancia y adolescencia, y en centros de día y residenciales de atención a personas con discapacidad y problemas graves de salud mental

Mediante la orden de la conselleria competente por razón de la materia, en centros que dispongan de una autorización de funcionamiento definitiva a la entrada en vigor del presente decreto, ante situaciones de emergencia social, podrán regularse, de forma excepcional, condiciones especiales de espacio y ocupación.

En todo caso, deberán garantizarse el cumplimiento de las condiciones básicas de seguridad relativas a la protección contra incendios.

Las condiciones de accesibilidad se exigirán en función de las personas usuarias del recurso a habilitar.

*Disposición adicional sexta. Incidencia presupuestaria*

La implementación del presente decreto no supone incremento alguno sobre el presupuesto ordinario de la Generalitat Valenciana.

*Disposición adicional séptima. Personal empleado público*

Las previsiones del presente decreto referidas a titulaciones, homologaciones, perfiles profesionales, condiciones de trabajo, régimen retributivo, acceso y ocupación de los puestos de trabajo, así como las relativas a cualquier otro aspecto regulado por la normativa vigente en materia de función pública, no serán aplicables al personal empleado público que preste servicios en los centros públicos de servicios sociales de gestión directa, que se regirán, en todos estos ámbitos, por dicha normativa de la función pública valenciana.

*Disposición adicional octava. Protección de datos de carácter personal*

1. El tratamiento de datos personales que se realice en cumplimiento de este decreto se ajustará a lo dispuesto en el régimen jurídico europeo y estatal en materia de protección de datos de carácter personal.

2. Los datos personales que trate la administración en ejecución del presente decreto serán utilizados con las finalidades y los límites previstos en ésta.

3. Las comunicaciones de datos que se produzcan a consecuencia de la colaboración entre Administraciones públicas se realizarán fundadamente en las normas con rango de ley aplicables.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

*Disposición transitoria primera. Centros autorizados*

Los centros que dispongan de una autorización definitiva a la entrada en vigor del presente decreto conservarán las condiciones de autorización en lo relativo a la ubicación y al número de plazas. En cuanto al resto de condiciones de autorización relativas a requisitos funcionales, materiales, de documentación, personal o de cualquier otra índole, deberá respetarse lo dispuesto en el régimen transitorio establecido en el presente decreto o en sus órdenes de desarrollo, tanto respecto de las condiciones como de los plazos que se establezcan.

*Disposición transitoria segunda. Centros con procedimiento de autorización en trámite*

1. Las entidades que a la entrada en vigor del presente decreto tuvieran procedimientos de autorización de centros en tramitación podrán manifestar su voluntad de acogerse a las nuevas condiciones establecidas para su tipología de centro, retrotrayendo las actuaciones hasta donde sea necesario para valorar los proyectos de acuerdo con las nuevas exigencias.

2. Los expedientes de autorización de funcionamiento, de autorización por modificación sustancial de centros o de obtención de visado previo iniciados con anterioridad a la entrada en vigor del presente decreto se tramitarán de acuerdo con el Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, en cuanto al procedimiento, y de acuerdo con la normativa que regula las condiciones materiales y funcionales del centro, según su tipología, vigente en el momento de iniciar el expediente. Todo ello sin menoscabo de que con posterioridad a su autorización deban proceder a su adaptación a los requisitos establecidos en el presente decreto, así como a las órdenes de desarrollo de la conselleria competente en materia de servicios sociales, en el plazo que en ellas se establezca.

3. Lo dispuesto en el apartado anterior será igualmente aplicable a los expedientes de autorización de funcionamiento y de autorización por modificación sustancial de centros que se hayan iniciado después de la fecha de entrada en vigor del presente decreto, pero que hayan obtenido antes de esta fecha el visado previo del proyecto técnico básico y de ejecución de las obras, o de la documentación técnica que corresponda.

4. Asimismo, lo dispuesto en el apartado 1 de la presente disposición, será igualmente aplicable a aquellos expedientes de centros que hayan obtenido informe favorable de la Oficina Técnica de Proyectos y Obras, o de la documentación técnica que corresponda, pero hayan iniciado los expedientes de autorización de funcionamiento y de autorización por modificación sustancial después de la fecha de entrada en vigor del presente decreto, siempre que los centros se encuentren construidos.

*Disposición transitoria tercera. Autorización de centros de atención primaria titularidad de entidades locales*

Los centros de servicios sociales, titularidad de las entidades locales, de atención primaria en funcionamiento y sin la autorización pertinente, dispondrán de un periodo de 5 años desde la entrada en vigor del presente decreto para solicitar dicha autorización, en función del programa funcional vigente en el momento de la aprobación del proyecto por el órgano municipal correspondiente, sin perjuicio del cumplimiento de la normativa constructiva (seguridad general, salubridad y habitabilidad e instalaciones) vigente en el momento de la solicitud.

*Disposición transitoria cuarta. Adaptación de los centros de cuya gestión no corresponde a la Generalitat Valenciana y que disponen de plazas financiadas del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales*

Las entidades de iniciativa privada que colaboren con la Administración pública mediante alguna de las fórmulas previstas en el título IV de la Ley 3/2019, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, deberán adaptar los centros de su titularidad a las nuevas condiciones previstas en el presente decreto y en las correspondientes órdenes de desarrollo en las fechas indicadas para ello en éstas, en todo aquello que no suponga un incremento del coste de gestión por el cual les fue adjudicado el correspondiente contrato o por el que fue suscrito el acuerdo de acción concertada.

En el caso de entidades de iniciativa social las adaptaciones que supongan un incremento económico del coste de gestión, respecto a lo establecido en la convocatoria de acción concertada vigente en el momento de entrada en vigor de la normativa referenciada, se contemplará el incremento y las adaptaciones técnicas, mediante un procedimiento de revisión, en la nueva convocatoria de acción concertada, debiendo implementarse las adaptaciones a partir de esa nueva convocatoria.

En el caso de las entidades de iniciativa mercantil, cuando las adaptaciones supongan un incremento económico del coste de gestión respecto a lo establecido en el contrato administrativo vigente en el momento de entrada en vigor de la normativa referenciada, se realizarán a la entrada en vigor del nuevo contrato.

En el caso de entidades locales que tengan suscrito un contrato programa, el incremento económico del coste de gestión que suponga la adaptación a la nueva normativa se actualizará a través de la tramitación de la correspondiente adenda, previo informe de la dirección general competente por razón de la materia.

*Disposición transitoria quinta. Centros ocupacionales*

En los centros ocupacionales con personas usuarias cuyo perfil no se adecue a la tipología descrita para estos centros, el equipo técnico del centro procederá a realizar una revisión de los expedientes, distinguiendo aquellos cuyo perfil se adecua al centro ocupacional de aquellos otros cuyo perfil se adecue al centro de día de personas con discapacidad intelectual u otro. Consecuentemente, si procede tras la revisión de los expedientes, las entidades titulares de los centros efectuarán el ajuste que corresponda a los aspectos funcionales del centro y al número de plazas, sin que obligatoriamente se requiera una adaptación de los espacios.

Se dispondrá hasta el día 30 de junio de 2027 para realizar la revisión del perfil de usuarios, así como del plazo de un año a partir de esta fecha, para la creación, en su caso, de un nuevo centro o unidad de día adecuado a las necesidades de las personas usuarias. En esas circunstancias concretas ambos centros serán considerados como centros complementarios.

En cuanto a la adecuación de las distintas condiciones exigibles para los respectivos centros se estará a los plazos establecidos en la correspondiente orden de la conselleria competente por razón de la materia.

*Disposición transitoria sexta. Centros de atención temporal a emergencias sociales*

Para atender a las situaciones de emergencia social y sociosanitarias, y hasta que se desarrolle normativa específica al respecto, se podrá, mediante la resolución de la persona titular de la conselleria con competencias en materia de servicios sociales, autorizar la apertura, o habilitar en su caso, los siguientes espacios como Centros de Atención Temporal a

Emergencias (CATE): centros de servicios sociales autorizados u otros centros con informe favorable de la oficina técnica que garantice las condiciones de seguridad general, salubridad, habitabilidad y climatización.

*Disposición transitoria séptima. Vigencia provisional de determinadas disposiciones del Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell*

Sin perjuicio de la derogación normativa prevista en el presente decreto, el Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, y sus modificaciones posteriores, mantendrán provisionalmente su vigencia las materias reguladas en este decreto que requieran desarrollo mediante órdenes de las consellerías competentes por razón de la materia, hasta la entrada en vigor de las mismas.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

*Disposición derogatoria única. Derogación normativa*

Se derogan las siguientes normas:

1. Decreto 27/023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
2. Aquellas de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en el presente decreto.

#### DISPOSICIONES FINALES

*Disposición final primera. Desarrollo normativo*

1. Mediante órdenes de la consellería competente por razón de la materia se desarrollarán las tipologías del presente decreto, en particular las siguientes:

- a) Los programas funcionales y las condiciones materiales, espaciales, instalaciones y equipamiento de los centros de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.
- b) Las plantillas y ratios de personal, las titulaciones de profesionales, la estructura organizativa y los sistemas de participación en los centros y programas de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.
- c) La documentación básica de los centros y programas de servicios sociales la Comunitat Valenciana.

2. Se faculta a la persona titular de la consellería con competencias en materia de servicios sociales para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la aplicación y ejecución del presente decreto.

*Disposición final segunda. Entrada en vigor*

El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de la publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València, 3 de septiembre de 2026

Juan Francisco Pérez Llorca  
President de la Generalitat

Elena Albalat Aguilera  
Consellera de Servicios Sociales, Familia y Infancia

## ANEXO

*Centros, servicios y programas de los servicios sociales de atención primaria  
de carácter básico, de carácter específico y de atención secundaria*

## Apartado 1. Centros, servicios y programas de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico

## 1.1. Características generales de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico

## 1.1.1. Servicios y programas

## 1.1.2. Metodología de trabajo

## 1.1.3. Organización de la atención primaria

## 1.2. Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social

## 1.2.1. Función básica

## 1.2.2. Prestaciones

## 1.2.3. Tareas básicas que desarrollar

## 1.2.4. Programas estructurales del servicio:

## 1.2.4.1. Programa de acogida

## 1.2.4.2. Programa de urgencia social

## 1.3. Servicio de promoción de la autonomía personal

## 1.3.1. Función básica

## 1.3.2. Prestaciones

## 1.3.3. Tareas básicas que desarrollar

## 1.3.4. Programas estructurales del servicio

## 1.3.4.1. Programa de atención y valoración de las personas en situación de dependencia

## 1.3.4.2. Programa de promoción de la vida independiente

## 1.3.4.3. Programa de acompañamiento a las familias y a las personas cuidadoras

## 1.3.4.4. Programa de mejora de la autonomía personal a través de soportes personales y domiciliarios

## 1.3.5. Programas Instrumentales:

## 1.3.5.1. Programa de atención domiciliaria

## 1.3.5.2. Programa para la prevención y promoción de la autonomía personal

## 1.3.5.3. Programa de apoyo a personas usuarias, familiares y personas cuidadoras

## 1.3.5.4. Programa de teleasistencia

## 1.3.5.5. Programa de asistencia personal

## 1.3.5.6. Otros programas instrumentales

## 1.4. Servicio de inclusión social

## 1.4.1. Función básica

## 1.4.2. Prestaciones

## 1.4.3. Tareas básicas que desarrollar

## 1.4.4. Programas estructurales

## 1.4.4.1. Programa de la renta valenciana de inclusión

## 1.4.4.2. Programa de intervención a través de Itinerarios para la inclusión social

## 1.4.5. Programas instrumentales

## 1.4.5.1. Programa de implementación de itinerarios de inclusión social

## 1.5. Servicio de prevención e intervención con las familias

## 1.5.1. Función básica

## 1.5.2. Prestaciones

## 1.5.3. Tareas básicas que desarrollar

## 1.5.4. Programas estructurales del servicio:

## 1.5.4.1. Programa de detección de desprotección e intervención familiar

## 1.5.4.2. Programa de soporte y seguimiento del acogimiento familiar en familia extensa

## 1.5.4.3. Programa de atención al desarrollo infantil (ADI)

## 1.5.5. Programas instrumentales:

## 1.5.5.1. Programa de coordinación socioeducativa de colectivos vulnerables

## 1.6. Servicio de acción comunitaria

## 1.6.1. Función básica

- 1.6.2. Prestaciones
  - 1.6.3. Tareas básicas
  - 1.6.4. Programas estructurales:
    - 1.6.4.1. Programa de sensibilización y prevención
    - 1.6.4.2. Programa de participación y promoción de la convivencia
    - 1.6.4.3. Programa de promoción del voluntariado social
    - 1.6.4.4. Programa de intervención en espacios vulnerables
  - 1.6.5. Programas instrumentales:
    - 1.6.5.1. Programa de promoción de los derechos de la infancia y participación infantil
  - 1.7. Servicio de asesoría técnica específica
    - 1.7.1. Función básica
    - 1.7.2. Prestaciones
    - 1.7.3. Tareas básicas que desarrollar
    - 1.7.4. Programas estructurales:
      - 1.7.4.1. Programa de atención a nivel jurídico a la ciudadanía
      - 1.7.4.2. Programa asesoramiento y, acompañamiento jurídico a equipos profesionales de la atención primaria
      - 1.7.4.3. Programa de atención especializada a personas migrantes.
    - 1.7.5. Programas instrumentales
      - 1.7.5.1. Programa para la igualdad LGTBI
      - 1.7.5.2. Programa de información y atención a personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional
      - 1.7.5.3. Programa de asesoramiento a las víctimas de situaciones discriminatorias y delitos de odio
  - 1.8. Unidades de igualdad
    - 1.8.1. Definición
    - 1.8.2. Objeto
    - 1.8.3. Objetivos específicos
    - 1.8.4. Programas estructurales
      - 1.8.4.1. Programa para la incorporación de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en las políticas públicas municipales
      - 1.8.4.2. Programa de información y asesoramiento a las mujeres
      - 1.8.4.3. Programa de prevención de la violencia sobre la mujer y sensibilización y promoción de la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres
      - 1.8.4.4. Programa de Planes de Igualdad en empresas (programa de informes técnicos y asesoramiento a empresas y entidades)
  - 1.9. Centro social de atención primaria
    - 1.9.1. Punto de atención social básico
  - 1.10. Centro integral de mayores (CIM)
    - 1.10.1. Punto integral de mayores (PIM)
  - 1.11. Albergue para personas en situación o riesgo de exclusión social
  - 1.12. Viviendas sin apoyo
  - 1.13 Centro municipal temporal de acogida social (CMTAS)
- Apartado 2. Centros, servicios y programas de los servicios sociales de atención primaria de carácter específico
- 2.1. Características generales de los servicios sociales de atención primaria de carácter específico
    - 2.1.1. Servicios de la atención primaria de carácter específico
    - 2.1.2. Metodología de trabajo y pautas de actuación
    - 2.1.3. Coordinación con los servicios sociales de atención primaria de carácter básico.
  - 2.2. Servicio de infancia y adolescencia
    - 2.2.1. Programa competencia de los municipios
      - 2.2.1.1. Programa de equipos específicos de intervención con infancia y adolescencia (EEIIA)
    - 2.2.2. Programas competencia de la Generalitat
      - 2.2.2.1. Programa de intervenciones técnicas de acogimiento en familia educadora
      - 2.2.2.2. Programa de intervenciones técnicas en adopción

- 2.2.2.3. Programa de apoyo a la emancipación y la autonomía personal (oficinas mentora)
  - 2.2.2.4. Programa de atención telefónica y telemática a la infancia
  - 2.2.2.5. Programa de atención a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual (SAANNA)
  - 2.2.2.6. Programa Barnahus (casa de la infancia)
  - 2.2.2.7. Programa de punto de encuentro familiar
  - 2.2.2.8. Programa de medidas judiciales de medio abierto
  - 2.3. Servicio de violencia sobre la mujer
    - 2.3.1. Centros Mujer
    - 2.3.2. Centro de atención integral 24 horas a víctimas de agresión sexual (centros de crisis)
    - 2.3.3. Programa de atención telefónica y telemática de ayuda a mujeres víctimas de violencia
    - 2.3.4. Programa de atención a mujeres víctimas de explotación sexual en contextos de prostitución y/o trata
  - 2.4. Servicio de atención a personas con discapacidad y específico de personas con problemas graves de salud mental
    - 2.4.1. Programa de atención y seguimiento de las personas con problemas graves de salud mental (SASEM)
    - 2.4.2. Programa específico de atención a la discapacidad (SEAD)
    - 2.4.3. Programa de mediación a la comunicación para personas con discapacidad
  - 2.5. Servicio de atención diurna y nocturna
    - 2.5.1. Centro de acogida para personas en situación de sin hogar
    - 2.5.2. Centro de día de apoyo convivencial y educativo para niños, niñas y adolescente
    - 2.5.3. Centro de día de inserción sociolaboral para personas adolescentes y jóvenes
    - 2.5.4. Centro de día para personas mayores
    - 2.5.5. Centro de día para personas con discapacidad física
    - 2.5.6. Centro de día para personas con discapacidad intelectual
    - 2.5.7. Centro de día para personas con problemas graves de salud mental
    - 2.5.8. Centro de día para personas en situación de sin hogar
    - 2.5.9. Centro ocupacional para personas con discapacidad intelectual
  - 2.6. Servicio de atención ambulatoria
    - 2.6.1. Centro de rehabilitación, autonomía personal y participación social (CRAPPS)
    - 2.6.2. Centro de recuperación e inclusión social y sociolaboral para personas con problemas graves de salud mental (CRISOL)
    - 2.6.3. Centros de desarrollo infantil y atención temprana (CDIAT)
    - 2.6.4. Centro especializado de atención a personas mayores (CEAM)
  - 2.7. Servicio de alojamiento alternativo
    - 2.7.1. Viviendas y hogares
      - 2.7.1.1. Viviendas de apoyo limitado
        - 2.7.1.1.1. Viviendas para personas con discapacidad intelectual
        - 2.7.1.1.2. Viviendas para personas con problemas graves de salud mental
        - 2.7.1.1.3. Hogares de emancipación
        - 2.7.1.1.4. Viviendas para mujeres con autonomía víctimas de violencia sobre la mujer
        - 2.7.1.1.5. Viviendas para personas en situación o riesgo de exclusión
      - 2.7.1.2. Viviendas de apoyo extenso
        - 2.7.1.2.1. Viviendas para personas con discapacidad intelectual
        - 2.7.1.2.2. Viviendas para personas con problemas graves de salud mental
- Apartado 3. Centros de servicios sociales de atención secundaria
- 3.1. Características generales de atención secundaria
    - 3.1.1. Conceptos básicos de los centros de servicios sociales de atención secundaria.
    - 3.1.2. Pautas de actuación
  - 3.2. Viviendas y hogares
    - 3.2.1. Vivienda de intervención para mujeres víctimas de violencia sobre la mujer
    - 3.2.2. Vivienda de intervención para mujeres víctimas de violencia sobre la mujer en situación de especial vulnerabilidad
    - 3.2.3. Vivienda para mujeres víctimas de trata y/o prostitución

- 3.2.4. Hogar de acogimiento general para niños, niñas y adolescentes
- 3.3. Residencias
  - 3.3.1. Centro de recuperación integral para mujeres víctimas de violencia sobre la mujer
  - 3.3.2. Residencia de acogimiento general para niños, niñas y adolescentes
  - 3.3.3. Residencia de acogimiento específico para adolescentes con problemas graves de conducta
  - 3.3.4. Residencia socioeducativa para personas menores de edad en conflicto con la ley
    - 3.3.4.1 Residencia socioeducativa terapéutica para personas menores de edad en conflicto con la ley
  - 3.3.5. Residencia para convivencia con grupo educativo
  - 3.3.6. Residencia para personas con problemas graves de salud mental
  - 3.3.7. Residencia para personas con discapacidad intelectual
  - 3.3.8. Residencia para personas con discapacidad física
  - 3.3.9. Residencia para personas mayores
- 3.4. Centros residenciales de atención inmediata y valoración
  - 3.4.1. Centro de emergencias para mujeres víctimas de violencia sobre la mujer
  - 3.4.2. Residencia de recepción de niños, niñas, adolescentes

*Apartado 1. Centros, servicios y programas de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico*

1.1 Características generales de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico

La atención primaria de carácter básico se configura como el primer nivel, por proximidad, de acceso al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (en adelante, SPVSS), y constituye el primer referente de prevención, de protección, y atención a las situaciones de vulnerabilidad, a través de la información, asesoramiento, diagnóstico, pronóstico, intervención, acompañamiento y apoyo a todas las personas que lo requieran, sean cuales sean sus circunstancias a lo largo de su ciclo vital.

Se caracterizan por un modelo de organización y funcionamiento definidos, con carácter universal y plena accesibilidad en la atención, que implanta la atención centrada en la persona, la proximidad a su entorno personal, unidad de convivencia o familia, con enfoque grupal y comunitario, con prestaciones multidisciplinares y polivalentes.

Emplea protocolos de actuación que hacen compatible el carácter generalista de sus intervenciones con una atención individualizada y personalizada, adaptada a las características y las necesidades concretas. Desarrolla funciones y dispone de prestaciones y servicios estructurados. Facilita la derivación a prestaciones específicas o secundarias, realizando un seguimiento de la prescripción realizada.

Todos los centros, servicios y programas de servicios sociales de atención primaria de carácter básico realizan las funciones descritas en la Ley 3/2019, de 18 de febrero de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana (en adelante, Ley 3/2019) en su artículo 17.

1.1.1. Servicios y programas

La atención primaria de carácter básico se organiza en los siguientes servicios estructurales:

- Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social.
- Servicio de promoción de la autonomía personal.
- Servicio de inclusión social.
- Servicio de prevención e intervención con las familias.
- Servicio de acción comunitaria.
- Servicio de asesoría técnica específica.
- Unidades de igualdad.

Estos servicios conforman una red articulada e integrada funcionalmente, de manera que no pueden ser considerados de forma aislada, ni organizarse en unidades administrativas independientes. Cada uno de ellos desarrolla unos programas estructurales que constituyen los ejes fundamentales de su actuación. Todos estos servicios y programas deben estar implantados en todas las zonas básicas de servicios sociales.

Se podrán ejecutar otros programas que tendrán carácter instrumental y que serán adscritos a los servicios estructurales encargados obligatoriamente de dirigirlos y supervisarlos, ajustándose en todo caso a los objetivos del servicio del cual dependa, y en su desarrollo deberán hacerse efectivos de manera coordinada y sinérgica, con independencia de su forma de financiación, gestión, o su titularidad.

1.1.2. Metodología de trabajo

El equipo de atención primaria tendrá como principios rectores la orientación hacia la igualdad, la protección, la equidad y la promoción de la justicia social, el desarrollo humano, el enfoque comunitario, la igualdad de oportunidades



entre mujeres y hombres y de la infancia, la no-discriminación y la igualdad en la diversidad, y además se regirá por los principios rectores que se enuncian en el artículo 6 de la Ley 3/2019, destacando la prevención, la promoción de la autonomía y desarrollo personal, la promoción de la inclusión y de la cohesión social y la perspectiva comunitaria.

Será ineludible la práctica del trabajo en equipo y la coordinación de las actuaciones de las personas profesionales adscritas a diferentes servicios, así como el funcionamiento regular de las comisiones de coordinación técnica y el trabajo en red con las personas profesionales del SPSVSS y de otros sistemas de protección social.

El trabajo colaborativo entre los diferentes nodos de la red provoca necesariamente respuestas coordinadas y complementarias, por lo tanto, respuestas más eficaces. En este punto es necesario contemplar a la persona, familia o unidad de convivencia objeto de intervención, no como simples receptores/as de la acción profesional, sino como parte de la red, de manera que se fomente su participación activa en la toma de decisiones y propuestas de mejora de su situación.

Además de todo ello, esta metodología de intervención se caracteriza por su dinamismo ya que obliga a la evaluación periódica de las acciones realizadas, de manera que permite el reajuste de las intervenciones, el aprendizaje y la mejora continua.

Los servicios de la atención primaria de carácter básico utilizarán una metodología de trabajo orientada a la unidad de acción. La toma de decisiones dentro del equipo de intervención se realizará de forma colegiada, y se estructurará en reuniones del equipo de profesionales de la zona básica, integrado por las personas miembros del equipo de intervención social, de las unidades de igualdad, de apoyo jurídico y de apoyo administrativo, y comisiones técnicas por materias. Las personas profesionales de los equipos de atención primaria específica podrán participar como asesoras en estas reuniones, cuando en el orden del día se establezcan casuísticas del área de su competencia.

Desde esta metodología garantista de la unidad de acción entre los diferentes agentes implicados, se trabajará de forma que se eviten duplicidades, paralelismos e intervenciones que puedan llegar a ser contradictorias o incoherentes entre ellas. Se entiende que la metodología de trabajo en red responde a estas premisas y se constituye como la intervención idónea en situaciones sociales complejas para las que resulta difícil encontrar soluciones.

Esta intervención parte de un enfoque centrado en la persona, desde una perspectiva holística que favorezca una actuación transversal y coordinada, y que permita el mantenimiento de la persona en su medio convivencial y comunitario. La intervención profesional será diseñada e implementada por los equipos de forma interdisciplinaria con una metodología a partir de una valoración integral de las necesidades, el trabajo en red es de necesario cumplimiento.

A este mismo fin, se implantará de manera efectiva la figura de la persona profesional de referencia y se emplearán los instrumentos técnicos de intervención social previstos en la Ley 3/2019: la Historia Social Única (en adelante, HSU), el plan personalizado de intervención social (en adelante, PPIS), los planes de atención individualizada (en adelante, PAI) y la tarjeta de información personalizada.

La persona usuaria tiene derecho a una o un profesional de referencia de acceso, trabajadora o trabajador social, que será quien dé entrada al sistema de atención primaria, y que será la persona profesional que aperture la HSU. La persona profesional de referencia de acceso tiene que llevar a cabo la valoración y diagnóstico inicial de la situación social, así como una propuesta inicial de las prestaciones más adecuadas, a través de la herramienta de la entrevista, que recogerá toda la información y los datos necesarios, en un proceso que incluirá su inicio, apertura, cumbre y cierre.

Una vez elaborado el diagnóstico, es prioritario describir un pronóstico que marque las líneas donde se objetivará el futuro hacia donde se desarrollará el cambio que la persona quiere realizar en su vida y entorno.

Iniciada la HSU, la persona profesional realizará el triaje optando entre llevar a cabo la intervención ella misma o, tras la realización del diagnóstico y pronóstico inicial y la valoración de la necesidad de una intervención social de mayor intensidad, trasladar esta valoración a otra persona profesional de referencia de intervención. Esta persona se responsabilizará de la coordinación de la HSU, del PPIS, del seguimiento, la evaluación y la coordinación con el resto de los sistemas intervinientes. Además, en caso de derivación a la atención primaria de carácter específico, a la secundaria o incluso a otros sistemas, las personas profesionales de referencia se encargarán, si se valorase como necesario, del acompañamiento de la persona, familia o unidad de convivencia, para favorecer su transición y vinculación con el nuevo servicio implicado, manteniéndose, en todo caso, como profesional de referencia.

Las personas profesionales de atención primaria básica podrán gestionar y ejecutar más de un servicio de los normativizados en el punto 1.1.1. del presente anexo.

La derivación se formalizará mediante una anotación profesional en la HSU, que incluirá, además de los antecedentes de interés, la situación actual, las intervenciones realizadas, el resultado de las mismas y el motivo por el que se realiza la derivación.

La atención primaria básica constituye la vía de acceso ordinaria al SPVSS. La existencia de otras formas de acceder a él obliga a extremar las medidas de coordinación necesarias para garantizar, en estos casos, la unidad de acción y



la continuidad de las intervenciones, estableciéndose obligatoriamente el PPIS, necesario para tener la observancia necesaria y operativa en dichos casos.

Los servicios estructurales de la atención primaria de carácter básico deberán coordinarse con la dirección territorial correspondiente a través de la figura del supervisor o supervisora de su departamento, y seguir las instrucciones y los protocolos elaborados por la conselleria competente en materia de servicios sociales.

#### 1.1.3. Organización de la atención primaria

La organización del equipo de atención primaria básica y específica será desarrollada por la Comisión Técnica Organizativa regulada por el Decreto 38/2020, de 20 de marzo del Consell de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales (en adelante, Decreto 38/2020).

La organización tenderá preferentemente a:

- La división del municipio en zonas de atención donde el profesional de referencia de acceso atiende todos los servicios y prestaciones del sistema derivando en un profesional de referencia de intervención cuando sea conveniente según el diagnóstico social realizado.

- El establecimiento de un sistema de guardias con las personas profesionales de referencia de acceso tendrá que dar cobertura a todas las zonas de atención pudiendo derivar después al profesional de referencia de intervención.

En los casos en que el volumen de gestión de las prestaciones de derecho subjetivo (renta valenciana de inclusión y sistema de autonomía y atención a la dependencia) sea excesivamente elevado, la Comisión Técnica Organizativa del Municipio podrá estudiar fórmulas para centralizar la tramitación de estas prestaciones dotando de personal específico para la gestión de las mismas al objeto de garantizar el acceso de la ciudadanía en los plazos establecidos en la actual legislación y en igualdad de condiciones en todo el municipio. No obstante, y en aras de garantizar la centralidad de la atención a la persona que propugna la ley 3/2019; la información, diagnóstico e intervención se mantendrá siempre en los equipos de atención primaria básica.

### 1.2. Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social

#### 1.2.1. Función básica

Servicio que se constituye como eje vertebrador y pilar fundamental sobre el cual se asientan el resto de los servicios de atención primaria básica, encargado de la acogida y atención a situaciones de necesidad social. Desarrollará las tareas de recepción, atención y primer diagnóstico en las situaciones de necesidades personales, familiares y grupales, proporcionando la adecuada información, orientación y asesoramiento sobre derechos, así como los diferentes servicios y prestaciones del SPVSS. Será atendido por el personal de trabajo social, que podrá compatibilizar las funciones de acogida con la de otros servicios de la atención primaria básica, según determine la Comisión Técnica Organizativa.

#### 1.2.2 Prestaciones

El servicio de acogida y atención desarrollará las siguientes prestaciones:

- Información, orientación y asesoramiento sobre las prestaciones del SPVSS.

- Análisis y valoración de las situaciones de necesidad.

- Prestaciones económicas de urgencia social y desprotección.

- Elaboración de informes de vulnerabilidad y otros informes sociales.

#### 1.2.3. Tareas básicas que desarrollar

- Adscripción de la persona usuaria a la profesional de referencia de acceso.

- Valoración y diagnóstico social inicial y el pronóstico de las situaciones atendiendo sus demandas sociales desde la perspectiva de una intervención profesional social y a su acompañamiento requerido.

- Valoración inicial de las necesidades comunicativas y, en su caso, sistemas de apoyo para la atención presencial o telefónica.

- Apertura de la HSU.

- Atención a las situaciones de urgencia social, incluidas las desatenciones de adultos.

- Realización del diagnóstico social inicial, y elaboración de la primera propuesta del Plan Personal de Intervención Social (PPIS), en los términos del artículo 78 de la Ley 3/2019.

- Facilitar ayudas de Promoción de la accesibilidad universal dentro del sistema.

- Derivación interna a otros grupos profesionales de primaria o secundaria, a otro sistema de protección social.

- Coordinación de las actuaciones derivadas hasta que se designe la persona profesional de referencia estable.

#### 1.2.4. Programas estructurales del servicio

##### 1.2.4.1. Programa de acogida

Definición:

Organiza y acompaña en el acceso a las prestaciones profesionales, económicas y tecnológicas desde la garantía de los derechos sociales.

Objeto:

- Acoger, orientar u asesorar a la persona usuaria sobre las prestaciones del sistema.
- Realizar un primer diagnóstico de la situación social.
- Definir el pronóstico de la situación y las líneas de intervención.
- Proveer al sistema de información para un mejor funcionamiento en la planificación, y evaluación continua.

Forma de provisión:

Gestión directa.

#### 1.2.4.2. Programa de urgencia social

Definición:

Situación de carácter excepcional o extraordinario y puntual que requiera una actuación inmediata por parte de los equipos profesionales de servicios sociales, sin la cual podría producirse un agravamiento o un deterioro de la situación de vulnerabilidad de la persona o, en su caso, la unidad de convivencia.

Objeto:

- Atender de forma inmediata las situaciones de urgencia que presente la persona o unidad familiar o de convivencia de forma puntual, a través de prestaciones.
- Realizar la coordinación y derivaciones que se valoren necesarias, dentro del propio SPVSS o a otros sistemas, para asegurar la correcta atención de la persona, familia o unidad de convivencia.

La Comisión Técnica Organizativa podrá planificar y ejecutar si se considera necesario el servicio de atención a la urgencia social, derivado de los indicadores de pobreza, super población, número de personas en situación de sin hogar, dificultad de acceso a recursos normalizados, etc.

Forma de provisión:

Gestión directa.

### 1.3. Servicio de promoción de la autonomía personal

#### 1.3.1. Función básica

Este servicio favorecerá la autonomía de las personas a lo largo de su ciclo vital y de las unidades familiares en las que concurren situaciones de vulnerabilidad o discriminación, potenciando las capacidades y recuperando las habilidades perdidas procurando mantenerse en su entorno social. Desarrollará la prevención, el diagnóstico y la intervención en situaciones de discapacidad, dependencia o vulnerabilidad, fomentando las relaciones convivenciales durante todo el ciclo vital de las personas.

El servicio desarrollará a través de los distintos programas todo tipo de actuaciones para generar condiciones que hagan efectivas la promoción, o el mantenimiento, de la capacidad de las personas para realizar actividades de la vida diaria y para afrontar o adoptar decisiones sobre su proyecto vital.

#### 1.3.2. Prestaciones

El servicio de promoción de la autonomía implementará las siguientes prestaciones:

- Prevención y promoción de la autonomía.
  - Atención profesional domiciliaria y programa de apoyo a domicilio.
  - Valoración, formación y apoyo a las personas cuidadoras.
  - Información, orientación y asesoramiento individual, familiar o de la unidad de convivencia sobre las prestaciones del servicio.
  - Prestaciones económicas vinculadas al servicio.
  - Prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar.
  - Prestaciones económicas de asistencia personal.
  - Prestaciones económicas para la adquisición y mantenimiento de ayudas a la accesibilidad universal.
  - Prestaciones tecnológicas de mejora de la vida independiente.
- #### 1.3.3. Tareas básicas que desarrollar
- Adecuación del diagnóstico y prescripción de la prestación.
  - Aplicación de criterios de acceso a las prestaciones, incluidas las correspondientes al reconocimiento de la situación de dependencia, aplicando los instrumentos de valoración.
  - Reelaboración e implementación del PPIS, planificación de la estrategia de actuación, diseño de itinerarios y búsqueda de sinergias.

- Evaluación de la eficacia de las prestaciones y de su gestión.
- Tramitación, gestión y seguimiento de los expedientes.
- Prospección de los colectivos y personas con necesidades de ayuda y prestaciones para su autonomía por motivos de vulnerabilidad o dependencia.

- Desarrollo y actualización de la HSU.

- Aplicar procedimiento de valoración de la aptitud, facilitar la formación mínima necesaria y establecer los mecanismos de seguimiento para garantizar el apoyo a las personas que se ofrezcan como cuidadoras no profesionales dentro del ámbito de la dependencia.

#### 1.3.4. Programas estructurales

##### 1.3.4.1. Programa de atención y valoración de las personas en situación de dependencia

###### Definición:

Este programa atiende las solicitudes de acceso a las prestaciones a las que tuviera derecho en función de la ley 39/2006 de promoción de la autonomía personal y las adecua al SPVSS, facilitando el mantenimiento de la persona en su entorno social y comunitario.

###### Objeto:

- Informar, orientar y asesorar en la tramitación de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia.
- Aplicar el instrumento de valoración de la situación de dependencia, en los supuestos que le correspondan de acuerdo con el Decreto 62/2017 de 19 de mayo o norma que lo sustituya.
- Realizar el informe social del entorno, los informes sociales técnicos necesarios para el reconocimiento de la situación de dependencia y el acceso a las prestaciones, en los supuestos que le correspondan de acuerdo con el Decreto 62/2017 de 19 de marzo, o norma que lo sustituya.
- Prescribir la prestación idónea de las establecidas en el catálogo de prestaciones.
- Realizar el seguimiento de las prestaciones recogidas en la resolución del PIA con el fin de asegurar su adecuada implementación.

###### Forma de provisión:

###### Gestión directa.

##### 1.3.4.2. Programa de promoción de la vida independiente

###### Definición:

Promocionar la vida independiente y la autonomía de las personas que por sus circunstancias sociales requieran de apoyos, así como prestar atención a las personas que presentan pérdidas de funcionalidad y dificultades para realizar las actividades de la vida diaria, bien sea por motivos físicos, sensoriales, psíquicos, o concurrentes, con el fin de reducir sus consecuencias o los efectos negativos sobre la persona, su calidad de vida y la de su entorno familiar y social. Las actuaciones abarcarán tanto la prevención en la disminución de las limitaciones funcionales para facilitar las actividades de la vida diaria, como el mantenimiento y la mejora de las capacidades y habilidades.

Se desarrollará en el domicilio de la persona y en su entorno comunitario, considerándose transversal e implementándose con actuaciones de otros servicios. Igualmente buscará una actuación conjunta con el sistema sanitario, u otros sistemas que pudieran estar implicados, a través de protocolos que propicien un trabajo en red.

Las personas usuarias no solo serán personas en riesgo de entrar en una situación de dependencia, sino también personas de distintos grupos de población y perfiles cuya situación vital requiera de apoyos para fomentar y conseguir una emancipación eficaz y un proyecto de vida independiente.

###### Objeto:

- Informar, orientar y asesorar, así como el acompañamiento a la persona, y a la unidad familiar o de convivencia, sobre las prestaciones a las que pueden acceder y faciliten la independencia vital.
- Capacitar y entrenar a las personas para desarrollar una vida independiente, desarrollando actuaciones para promover el autocuidado, así como apoyar la realización de las tareas de la vida cotidiana, fomentando la participación en los espacios comunitarios vinculados a su proyecto de vida.
- Evitar y retrasar situaciones de dependencia, promocionando hábitos de vida saludable e incidiendo en los factores de riesgo presentes en la génesis de la situación de dependencia.
- Fomentar la habilitación personal y la terapia ocupacional, tanto para prevenir o reducir limitaciones como para mantener o mejorar las habilidades de autocuidado en el domicilio.
- Implementar medidas de apoyo para el mantenimiento de la autonomía funcional, la rehabilitación física y funcional, la habilitación psicosocial y la estimulación cognitiva.



– Fomentar el fortalecimiento y construir, junto con la unidad familiar o de convivencia en su caso, el PPIS y los PAI que lo desarrollan para facilitar el proceso de individuación y el tránsito a una vida independiente.

Forma de provisión:

Gestión directa.

1.3.4.3. Programa de acompañamiento a las familias y a las personas cuidadoras

Definición:

El programa favorecerá el apoyo a las personas cuidadoras y a sus familias en los procesos de atención a las personas en situación de dependencia.

Objeto:

– Detectar situaciones que puedan suponer un riesgo de claudicación, sobrecarga familiar y posible abandono de las tareas de cuidado, implementando medidas de apoyo a las familias, unidades de convivencia o a las personas cuidadoras.

– Preservar la cohesión y evitar la desintegración o el desapego.

– Fomentar la participación y la integración de las personas usuarias del servicio en las actividades comunitarias de su entorno social.

– Planificar e implementar anualmente los cursos de formación para personas cuidadoras familiares, mejorando las técnicas de cuidado, y conexión en red con apoyos profesionales.

Forma de provisión:

Gestión directa.

1.3.4.4. Programa de mejora de la autonomía personal a través de soportes personales y domiciliarios

Definición:

El programa comprende las actuaciones dirigidas a la promoción de la autonomía personal, buscando la mejora y mantenimiento de la misma en el mayor grado posible.

Objeto:

– Dotar a las personas de los productos de apoyo y útiles necesarios que permitan mejorar su autonomía personal.

– Facilitar todo tipo de prestaciones para la eliminación de barreras arquitectónicas, adaptación funcional del hogar, y del vehículo, así como ayudas para el transporte o la circulación en vehículo propio, con el fin de promocionar el máximo nivel de autonomía.

– Detectar y eliminar barreras de comunicación.

Forma de provisión:

Gestión directa.

1.3.5. Programas instrumentales

1.3.5.1 Programa de atención domiciliaria

Definición:

El programa consiste en planificar y ejecutar un conjunto de actuaciones y cuidados a realizar en el domicilio de la persona usuaria y su entorno, con el fin de atender las necesidades de la vida diaria y dar soporte a las personas atendiendo a sus limitaciones físicas, sensoriales, intelectuales, cognitivas, mentales, emocionales y sociales, manteniendo a la persona en su entorno.

El programa pretende dar soporte a las actividades de la vida diaria, que no puedan realizarse de forma autónoma, promocionando la habilitación personal, realizando tareas de atención personal y doméstica, promocionando la adecuación de la vivienda y la organización doméstica, adaptándola a las necesidades funcionales de la persona usuaria.

El programa estimula y potencia la autonomía personal, mejorando en todo caso las capacidades y competencias de la persona usuaria y/o de la unidad familiar o de convivencia, para desenvolverse en su medio habitual y atender sus responsabilidades filiales o parentales.

Objeto:

– Detectar situaciones de riesgo y necesidad de mejora de las condiciones de la calidad de vida. Así como prevenir, detectar y atender situaciones de exclusión, aislamiento o abandono, maltrato o duelo, así como deterioro de las relaciones familiares y sobrecarga, claudicación en las necesidades de cuidado, o situaciones de contingencia sobrevenidas.

– Realizar apoyos para la rehabilitación de la funcionalidad en la realización de las actividades de la vida diaria y en el manejo de la persona en su entorno, así como cuidar, atender y ejecutar las actividades de la vida diaria cuando ya no se puedan realizar por la persona.

– Proporcionar elementos socioeducativos en competencias parentales y relacionales para facilitar la minimización de los indicadores de riesgo, vulnerabilidad y discriminación, realizando las intervenciones y seguimientos congruentes.

- Promover la capacitación en competencias personales y sociales.

- Integrar actuaciones que faciliten el mantenimiento de la autonomía personal en el domicilio, como pueden ser la dispensa de comidas preparadas, la realización de compras de alimentación o de cualquier otro producto o utensilio necesario para mantener la normalidad de la vida cotidiana, así como el acompañamiento a la persona usuaria para la realización de gestiones o normalización de la vida afectiva y social.

- Interconectar y facilitar la coordinación y el intercambio de información entre los sistemas sanitarios y social, de forma que estos puedan intervenir en situaciones detectadas, incluso desarrollar procesos de intervención conjunta.

Forma de provisión:

Gestión directa, acuerdos de acción concertada o gestión indirecta.

Carta de servicios:

- Apoyo tareas domésticas (atención a necesidades del hogar).

- Facilitar alimentos cocinados.

- Acompañamiento en compras y gestiones (alimentos, enseres, ámbito sanitario, escolar y de servicios sociales).

- Cuidados personales (aseo, movilizaciones y supervisión de la toma medicación con pauta médica).

- Recuperación o mantenimiento de facultades y competencias.

- Acompañamientos en crisis, soledad, abandono, proceso de duelo, etc. con el fin de prevenir el riesgo de marginación, aislamiento o abandono.

- Apoyo a la familia (crisis, funciones de cuidado y parentales).

- Competencias sociales e inclusión socio comunitaria.

Personas usuarias:

Cualquier persona que requiera de estos apoyos para promocionar la autonomía de la vida personal y social, de las personas, así como los núcleos familiares que lo requieran.

No solo serán personas con riesgo de acceder a una situación de dependencia, sino también personas de distintos grupos de población y perfiles cuya situación vital requiera de apoyos para fomentar y conseguir una emancipación eficaz y un proyecto de vida independiente.

Condiciones particulares del programa:

Cuando el programa no sea de gestión directa, deberá disponer de un local cuyas instalaciones y equipamientos se ajusten a las condiciones funcionales y materiales de acuerdo con el título IV del presente decreto.

- Acceso/recepción.

- Despacho multidisciplinar.

- Sala de reuniones.

- Aseos accesibles comunes.

#### 1.3.5.2. Programa para la prevención y promoción de la autonomía personal

Definición:

Las prestaciones que desarrolla este programa se dirigen a potenciar las capacidades de las personas para la elección y desarrollo de su proyecto vital y su desenvolvimiento en los ámbitos personales, familiar y social.

Objeto:

- Conseguir el mayor grado de autonomía personal, adaptación al entorno y mejora de la calidad de inclusión en la vida comunitaria.

- Hacer efectiva la plena inclusión y participación en el medio social de las personas con necesidades de apoyo para su autonomía en la realización de las actividades de la vida diaria.

- Favorecer la mayor permanencia posible en el entorno habitual de convivencia.

- Valorar e implementar necesidades de acompañamiento psicológico, social y socioeducativo centrado en la detección de necesidades de prevención o promoción de la autonomía personal.

Líneas de actuación:

- Rehabilitación y terapia ocupacional.

- Promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional.

- Estimulación cognitiva.

Forma de provisión:

Gestión directa, acuerdos de acción concertada o gestión indirecta.

#### 1.3.5.3. Programa de apoyo a personas usuarias, familiares y personas cuidadoras

Definición:

Espacio de atención social, que permite ofrecer talleres de estimulación y rehabilitación, actividades de ocio o culturales a personas usuarias por patologías neurodegenerativas, así como a personas con discapacidad intelectual o con problemas graves de salud mental y/o daño cerebral adquirido.

Pretende ofrecer a las personas cuidadoras herramientas para poder afrontar, de la manera más adecuada, las situaciones que se van surgiendo en el día a día con las personas usuarias, favoreciendo liberar tensión y carga, y prestando soporte psicológico. A su vez puede ofrecer información y formación sobre las enfermedades neurodegenerativas y adquiridas y sus consecuencias. Además, se garantiza la atención de las necesidades básicas de las personas usuarias al mismo tiempo que se trabajan habilidades sociales y las actividades de la vida diaria de las mismas.

Deberá estar coordinado con el resto de los programas del servicio de promoción de la autonomía personal, en especial del programa estructural de acompañamiento a las familias y a las personas cuidadoras con el que se vincula. De forma particular colaborará en el seguimiento del caso generando flujos de información y colaboración con los programas y centros de la zona básica.

Objeto:

- Ofrecer un tiempo de descanso a las personas cuidadoras de personas en situación de dependencia.
- Prevenir la sobrecarga o síndrome del cuidador quemado.
- Prestar apoyo psicológico, social y socioeducativo al entorno de la persona en situación de dependencia.
- Ofrecer actividades de ocio y estimulación a las personas participantes a nivel individual y/o grupal.
- Favorecer la permanencia de la persona dependiente en su entorno habitual retrasando o evitando la institucionalización.
- Favorecer la formación de las personas cuidadoras en los planes formativos realizados por los servicios sociales de atención primaria, y la conselleria competente en la materia.

Personas usuarias: Personas con patologías neurodegenerativas, así como personas con discapacidad intelectual o mental y daño cerebral adquirido, sus familias y personas cuidadoras.

Forma de provisión:

Gestión directa, acuerdos de acción concertada o gestión indirecta.

1.3.5.4. Programa de teleasistencia

Definición:

Se entiende como un apoyo tecnológico a la atención domiciliaria, mediante la instalación de terminales telefónicos y otros dispositivos en el domicilio conectados a una central receptora de avisos, para intervenir ante situaciones de riesgo puntual o crónico.

La teleasistencia además de la respuesta a una situación de emergencia debe proporcionar una serie de atenciones personalizadas para mejorar las condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana de la persona, potenciar la independencia y facilitar la integración en su entorno habitual de convivencia, así como, detectar, prevenir y en su caso, intervenir en situaciones de crisis.

Objeto:

- Promocionar la mejora de las condiciones de seguridad y compañía.
- Facilitar la permanencia en el domicilio de las personas en situación de necesidad social.
- Apoyar a las familias y a las personas cuidadoras.

Carta de servicios:

- Atención inmediata: las 24 horas del día los 365 días del año, con respuesta en un tiempo medio de 10 segundos desde la entrada de la llamada en el centro.
- Movilización de los recursos por parte del centro de atención según los protocolos establecidos.
- Unidad móvil que complementa la actuación con la intervención presencial en el domicilio.
- Actividades de mantenimiento del equipo tecnológico con autochequeo de terminales periódico y en su caso sustitución inmediata en 24 o 48 horas.
- Seguimiento permanente desde el Centro de Atención mediante llamadas periódicas.
- Custodia de llaves.
- Atención de Agendas: agenda de la persona usuaria para recordar datos importantes de forma esporádica o con la periodicidad adecuada a las necesidades, que permitan recordarle la realización de una actividad concreta, como, por ejemplo: toma de medicación, visita médica, diálisis, realización de gestiones, entre otras.
- Se promoverá la interoperabilidad del servicio de teleasistencia con otros sistemas (HSU, historia clínica electrónica) para una atención más coordinada y proactiva, siempre garantizando la protección de datos. La «unidad móvil



presencial» deberá contar con protocolos claros de actuación, tiempos de respuesta definidos y personal con formación adecuada para atender diversas situaciones de emergencia o necesidad social, incluyendo las relacionadas con discapacidad.

Forma de provisión:

Gestión directa, acuerdos de acción concertada o gestión indirecta.

Condiciones particulares del programa:

Cuando el programa no sea de gestión directa, deberá disponer de un local cuyas instalaciones y equipamientos se ajusten a las condiciones funcionales y materiales de acuerdo con el título IV del presente decreto.

El servicio de teleasistencia se ofrecerá en dos modalidades: la teleasistencia domiciliaria fija y la teleasistencia domiciliaria móvil.

La teleasistencia domiciliaria fija se prestará a través de dispositivos domiciliarios fijos, con posibilidad de actuación exclusivamente en el domicilio. Deberá llevar asociados los distintos dispositivos periféricos que optimizan las prestaciones del servicio de teleasistencia, adaptándose a las necesidades de las personas usuarias del servicio, como:

- Dispositivo adaptado a deficiencias sensoriales.
- Detector de movilidad/pasividad.
- Detector de caídas.
- Sensores de ocupación cama/sillón.
- Sensores de apertura frigorífico/microondas.
- Dispensador de medicación.
- Detector de humo/fuego.
- Detectores de gas/monóxido de carbono.
- Videoasistencia.
- Plataformas de servicios interactivos para teleasistencia social.
- Dispositivos móviles que permitan la monitorización y la geolocalización vías GPS y GSM.
- Dispositivos de telemonitorización.

La teleasistencia domiciliaria móvil es una modalidad de servicio prestado tanto dentro como fuera del domicilio de la persona usuaria, mediante terminales de telefonía móviles adaptados tecnológicamente a su uso por personas mayores y con determinadas discapacidades y que adicionalmente cuentan con un sistema de geolocalización.

En cuanto al equipamiento se deberá disponer de:

– Equipos: el servicio de teleasistencia se llevará a cabo a través del suministro o, si se requiere, instalación de un terminal o dispositivo en la vivienda de la persona usuaria, conectado a una central receptora, con la que se comunica cuando sea necesario, mediante la activación de un pulsador u otros sistemas de comunicación.

– Deberá garantizar la atención a las personas en situación de dependencia 24 horas los 365 días del año para dar una respuesta adecuada a la demanda planteada, bien con recursos propios o bien movilizando otros recursos externos. Así mismo, el servicio se podrá prestar con apoyos tecnológicos complementarios dentro y/o fuera del domicilio mediante la utilización de sensores y actuadores en el domicilio y dispositivos con tecnología que permita la geolocalización fuera del domicilio.

– Unidad móvil: responsable de la intervención de primera respuesta en el domicilio tras haberse producido una llamada que requiera el desplazamiento de este recurso.

– Accesibilidad: los pulsadores o sistemas de alarma de los dispositivos deben ser diferenciables entre sí por sus características de color, tamaño, texto, relieve, símbolo, sonido o forma en función de las necesidades de la persona usuaria. La información destinada a la persona usuaria, incluidas las notificaciones, deberá ser perceptible y comprensible por ésta. La tecnología asociada a los servicios de teleasistencia, siempre que técnicamente sea posible, deberá adaptarse a las necesidades de cada persona, posibilitando en su caso diversas modalidades de comunicación que permitan que la atención se ofrezca de una forma efectiva. Se deberán incluir terminales adaptados a personas con cualquier tipo de discapacidad física, psíquica o sensorial.

– Centros de atención: los sistemas de información deberán permitir un registro estructurado de la información para favorecer la elaboración de un plan personalizado de teleasistencia que recoja información administrativa y asistencial. La interoperabilidad debe contribuir a agilizar procesos y a facilitar un enfoque de la intervención coordinado y centrado en cada persona y en su proyecto de vida.

– Mantenimiento: la entidad prestadora contará con un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo de los terminales o dispositivos utilizados.

Las empresas estarán dedicadas exclusivamente a la prestación de servicios de teleasistencia domiciliaria u otros de carácter social. No obstante, en caso de desarrollar actividades de contenido distinto al señalado, deberán contar con un

departamento o unidad totalmente diferenciado del resto para la prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria, tanto en lo que se refiere a la ubicación del centro de atención, como al personal dedicado exclusivamente a la prestación del servicio.

Asimismo, dispondrán de los medios técnicos, materiales y humanos necesarios para proporcionar una atención adecuada y eficaz a las personas usuarias ante cualquier situación de emergencia que se presenten.

#### 1.3.5.5. Programa de asistencia personal

##### Definición:

La asistencia personal tiene como finalidad hacer factible el derecho a la vida independiente y la promoción de la autonomía de las personas en situación de dependencia en cualquiera de sus grados por razón de su discapacidad.

Su objetivo es facilitar a la persona beneficiaria el acceso a la educación y al trabajo, o bien posibilitar una mayor autonomía en el ejercicio de las actividades básicas de la vida diaria, su inclusión y participación en la comunidad, conforme a lo previsto en el artículo 19 de la Convención de Naciones Unidas de derechos de las personas con discapacidad.

Así mismo, está destinada a atender, mediante programas instrumentales, a personas que, por su situación de dependencia, precisan el soporte de esta figura para llevar a cabo su proyecto de vida independiente, que le permita desarrollar las actividades personales, laborales, formativas, culturales, deportivas y sociales en condiciones de igualdad respecto al resto de la población.

##### Objeto:

El objetivo es contribuir a la contratación de una asistencia personal, durante un número de horas, que facilite a la persona beneficiaria el acceso a la educación y al trabajo, así como a una vida más autónoma en el ejercicio de las actividades básicas de la vida diaria.

Se distinguen las siguientes tipologías de Asistencia Personal:

- Persona Profesional de Asistencia Personal (PAP): el objeto es atender a personas que por su situación de dependencia no pueden realizar por sí mismas actividades básicas de la vida diaria o les resulta muy difícil hacerlas, permitiendo el desarrollo de un proyecto de vida independiente. Esta figura tiene un rol de asistencia, acompañamiento y apoyo personal, centrado en las necesidades y decisiones de la persona.

- Persona Profesional de Asistencia Terapéutica Infantil (PATI): el objetivo es impulsar todas las capacidades y fortalezas en la primera etapa de vida, mejorando habilidades y fomentando la integración y rehabilitación de las condiciones neurofísicas; todo ello bajo un prisma profesional cualificado y bioético que fortalezca de forma sustancial su proyecto vital. Asimismo, tiene un rol de asistencia y acompañamiento, apoyo personal y familiar, intervención bio-psico-social individualizada y centrada en la persona, mediador social con iguales y entorno.

##### Carta de servicios:

Persona Profesional de Asistencia Personal (PAP):

- Acompañar y asistir para poder desarrollar las actividades personales, laborales, formativas, culturales, deportivas y sociales recogidas en su proyecto de vida independiente.

- Ofrecer atención personalizada centrada en la persona.

- Favorecer una mayor autonomía en el ejercicio de las actividades básicas de la vida diaria, de acuerdo con las necesidades de la persona.

- Fomentar la inclusión y participación social en la vida comunitaria.

- Apoyar la comunicación en caso de precisar.

- Favorecer y facilitar una mayor libertad para asumir el control y responsabilidad de sus vidas tanto dentro como fuera de su domicilio.

- Acompañar en la planificación del día a día, respetando la toma de decisiones que realice la persona asistida.

- Facilitar el acceso y gestión de los servicios apoyando la comunicación y recogida de información cuando sea preciso.

- Prestar apoyo en los desplazamientos, en los casos y tareas que proceda.

Persona Profesional de Asistencia Terapéutica Infantil (PATI):

- Acompañamiento y asistencia.

- Soporte personal y familiar.

- Intervención bio-psico-social individualizada y centrada en la persona.

- Mediación y facilitación social con iguales y entorno.

- Impulso de actividades de ocio y tiempo libre.

- Refuerzo familiar.

- Profesionalización y cualificación para velar por la cohesión de los tratamientos recibidos.
- Supervisión con informe anual de seguimiento.
- Coordinación con los equipos de servicios sociales de atención primaria.

– Coordinación con la Administración educativa. Dada la edad en etapa escolar del niño, niña o adolescente será necesaria la coordinación con el equipo educativo del centro docente en la elaboración y aplicación del Plan de actuación personalizado (PAP), en el cual se concretará el apoyo de la persona de asistencia personal para desarrollarlo, en su caso, distinguiendo si la participación de la PATI se realiza dentro del horario lectivo o no es necesaria porque el centro dispone de todos los recursos necesarios de soporte a la inclusión.

Personas usuarias:

Personas que tengan reconocida la situación de dependencia y cumplan los requisitos establecidos en la normativa autonómica por la que se regula el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, y tengan aprobado un PIA de Asistencia Personal.

Forma de provisión:

Gestión directa, acuerdos de acción concertada o gestión indirecta.

Condiciones particulares del programa:

Cuando el programa no sea de gestión directa, deberá disponer de un local cuyas instalaciones y equipamientos se ajusten a las condiciones funcionales y materiales de acuerdo con el título IV del presente decreto. No será requisito disponer de local cuando la asistencia personal sea prestada por persona profesional autónoma debidamente autorizada.

- Acceso/recepción.
- Despacho multidisciplinar.
- Sala de reuniones.
- Aseos accesibles comunes.

#### 1.3.5.6. Otros programas instrumentales

A estos programas instrumentales se vincularán, cualquier actuación estructurada y sistematizada que desarrolle o promueva los objetivos de los programas estructurales, entre otros:

- Envejecimiento activo.
- Estancias vacacionales.
- Termalismo social.
- Alimentación domiciliaria.
- Compra domiciliaria.
- Servicio de lavandería y planchado a domicilio.
- Atención a personas con Alzheimer.

Estos programas podrán ser de gestión directa, acuerdos de acción concertada o gestión indirecta. Las entidades que desarrollen cualquiera de los programas instrumentales descritos deberán estar debidamente autorizadas y podrán proveer las prestaciones de acuerdo con su carta de servicios.

Cuando el programa no sea de gestión directa, deberá disponer de un local cuyas instalaciones y equipamientos se ajusten a las condiciones funcionales y materiales de acuerdo con la correspondiente orden de desarrollo del presente decreto.

### 1.4. Servicio de inclusión social

#### 1.4.1. Función básica

– Prevención, diagnóstico, intervención y seguimiento para la cobertura de las necesidades básicas de las personas, familias o unidades de convivencia en situación de vulnerabilidad, facilitando, en todo caso, su inclusión social y realizando un acompañamiento personal orientado a conseguir la plena y efectiva participación en la sociedad y la mejora de su calidad de vida, a través de la mejora de su situación social, ocupacional, laboral, sanitaria, educativa, habitacional y cultural.

– Lucha contra la brecha digital y aseguramiento de la igualdad de oportunidades en el acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, dirigidas a las personas y colectivos en situación de vulnerabilidad o discriminación.

– Coordinación a las entidades del tercer sector que en su territorio implementen itinerarios de inclusión social para realizar un trabajo en red que favorezca las sinergias en los procesos de inclusión.

#### 1.4.2. Prestaciones

- Orientación individual, familiar o unidad de convivencia.

- Intervención familiar o de la unidad de convivencia.
- Mediación familiar.
- Apoyo a la mediación judicial.
- Apoyo a la inclusión social.
- Atención de necesidades básicas y garantías de ingresos.

#### 1.4.3. Tareas básicas que desarrollar

– Detección de las situaciones de exclusión residencial y personas sin hogar, promoviendo medidas preventivas y actuaciones tempranas para evitar la cronificación.

- Realización del diagnóstico social o adecuación del mismo y prescripción de las prestaciones.
- Evaluación del impacto y la eficacia de las prestaciones económicas.
- Elaboración y planificación del Plan Personalizado de Inclusión Social y diseño de la intervención: itinerarios de inclusión y ajuste de sinergias.
- Implementación, actualización y seguimiento del PPIS.
- Promoción y coordinación de redes de inclusión.
- Evaluación de la intervención: eficacia de las prestaciones y su gestión.
- Derivación y seguimiento hacia otros centros, servicios y programas.
- Implementación de la HSU de las personas usuarias.

#### 1.4.4. Programas estructurales

##### 1.4.4.1. Programa de la renta valenciana de inclusión

###### Definición:

El programa proporcionará la adecuada información, orientación, y asesoramiento sobre derechos a prestaciones del SPVSS y de otros sistemas de protección social. En particular, sobre el acceso a la prestación económica y profesional de la renta valenciana de inclusión.

Igualmente, efectuará la correspondiente valoración, prescripción y planificación de la intervención. Gestionará las prestaciones y planificará las intervenciones correspondientes al itinerario de inclusión vinculadas a ellas.

Se garantizará el acceso a la prestación de la Renta Valenciana de Inclusión, que comprende tanto la prestación económica como la prestación profesional que deberán de ser plenamente accesibles y respetuosos con los derechos y la autonomía de las personas con discapacidad.

###### Objeto:

- Promover y facilitar la inclusión social.
- Valorar la situación de vulnerabilidad y exclusión social.
- Proporcionar soporte económico y social.
- Afrontar la problemática de la pobreza junto con la de la inclusión social buscando su erradicación, adaptándose a las nuevas realidades sociodemográficas, económicas y culturales y a las nuevas situaciones de pobreza y prestando especial atención a los colectivos que presentan cronicidad.

– Asegurar la cobertura de las necesidades básicas y promover y fomentar el proceso de inclusión social de la persona, familia o unidad de convivencia, garantizando la calidad de vida y protegiendo la vulnerabilidad, a través de la Renta Valenciana de Inclusión.

– Gestionar la Renta Valenciana de Inclusión de forma que las personas usuarias se impliquen formalmente en su propio proceso de inclusión social.

###### Forma de provisión:

###### Gestión directa.

##### 1.4.4.2. Programa de intervención a través de Itinerarios para la inclusión social

###### Definición:

El programa interviene socialmente con las personas que viven una situación de vulnerabilidad para conseguir su inclusión, proporcionando el soporte y el acompañamiento adecuado a cada persona usuaria efectuando las prescripciones oportunas a cada caso. Además, este programa se constituye como un instrumento de la prestación profesional de la Renta Valenciana de Inclusión.

###### Objeto:

– Facilitar el acceso a cualquier prestación del SPVSS como los itinerarios de inclusión social y otros como la alternativa habitacional o de otros sistemas de protección y promoción social (sanitario, educativo, empleo, vivienda, etc.), así como a la cultura de la información y a las tecnologías de la información y comunicación para erradicar la brecha digital.

- Realizar, de forma colaborativa con la persona, familia o unidad de convivencia, usuaria del programa y/o destinataria de renta valenciana de inclusión, la evaluación y valoración de la necesidad de un itinerario de inclusión para su prescripción, y el desarrollo del mismo, o su derivación a itinerarios específicos.

- Generar y coordinar redes locales de atención y de recursos buscando la sinergia de las actuaciones y la trazabilidad de los procesos de inclusión, así como diseñar e implantar programas que desarrollen o afiancen los itinerarios en colaboración con la iniciativa social y otros sistemas de protección social.

Forma de provisión:

Gestión directa.

#### 1.4.5. Programas instrumentales

##### 1.4.5.1. Programa de implementación de itinerarios de inclusión social

Definición:

Es un instrumento para la integración y activación de personas con dificultades de inclusión social y laboral, a través de un equipo especializado (formado por profesionales de trabajo social, educación social, psicología e integración social) que realizará el programa de itinerarios de inclusión social que desarrollarán una metodología de intervención adaptada a colectivos vulnerables.

Objeto:

- Garantizar, a través de los Itinerarios de Inclusión social, un modelo de intervención basado en el derecho a recibir una prestación profesional vinculada a la renta valenciana de inclusión social o a otras prestaciones sociales.

- Diseñar, implantar y ejecutar unas actuaciones de intervención social y sociolaboral, facilitando la inclusión de las personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social, desde la promoción de acciones que promuevan su propia participación en los procesos de intervención.

- Efectuar la coordinación y seguimiento de los itinerarios con equipos profesionales de otros ámbitos de actuación, en particular de educación, empleo, salud y vivienda.

Personas usuarias:

Personas receptoras de la renta valenciana de inclusión, así como otras personas susceptibles de beneficiarse de estas actuaciones.

Forma de provisión:

Gestión directa o indirecta

#### 1.5. Servicio de prevención e intervención con las familias

##### 1.5.1. Función básica

La función básica de este servicio es la prevención, detección y evaluación de las situaciones de desprotección, así como el diagnóstico, diseño e implementación de estrategias de intervención de carácter individual, en la unidad familiar o de convivencia, con niños, niñas y adolescentes u otras personas necesitadas de especial protección o ayuda en su proyecto de vida.

Todo ello con los objetivos de normalización vital y afrontamiento de la discriminación mediante el fortalecimiento personal y el apoyo a la gestión de la vida cotidiana y social, así como dotar de instrumentos para el ejercicio de la función parental y facilitar su inclusión social.

##### 1.5.2. Prestaciones

- Prevención y detección de situaciones vulnerables.

- Orientación individual, familiar o de la unidad de convivencia.

- Intervención familiar o de la unidad de convivencia en conflicto convivencial.

- Atención psicológica y psicoterapéutica.

- Mediación familiar.

- Atención psicosocial y socioeducativa.

- Atención al acogimiento de la infancia y la adolescencia, en familia extensa.

- Protección y acompañamiento ante situaciones de maltrato.

- Declaración de riesgo y propuesta de desamparo de las personas menores de edad que lo requieran.

##### 1.5.3. Tareas básicas a desarrollar

- Planificación y programación de actuaciones preventivas de situaciones de vulnerabilidad y riesgo, para toda la población.

- Promoción del desarrollo infantil a través de una tarea de orientación y acompañamiento.



- Prospección y detección de situaciones de vulnerabilidad y riesgo: sistema de detección de estas situaciones de vulnerabilidad, especial protección familiar y riesgo.
- Valoración de la situación teniendo en cuenta la información recibida por el servicio y la obtenida de forma directa, observada, analizada y valorada por el propio EIS.
- Adecuación del diagnóstico y prescripción de las prestaciones en caso de derivación.
- Análisis de las situaciones de intervención. Valoración diagnóstica integral y elaboración o reelaboración/desarrollo del PPIS, y en su caso, del PAI (equivalente a PISEF).
- Seguimiento y evaluación de la intervención.
- Derivación, en su caso, a la atención primaria específica o secundaria si se requiere.
- Participación en la Comisión de Protección de la Infancia y Adolescencia de la persona profesional de referencia o de la persona de referencia de la acción de protección, caso de no ser la misma persona.

Para la intervención con infancia y adolescencia se tendrá en cuenta lo indicado en la Ley 26/2018 y la acción protectora se desarrollará según los principios de actuación del artículo 91 de la misma.

#### 1.5.4. Programas estructurales del servicio

##### 1.5.4.1. Programa de detección de situaciones de desprotección e intervención familiar

###### Definición:

El programa es el instrumento de detección y evaluación de las situaciones de desprotección de infancia y adolescencia, prescribiendo la correspondiente intervención. Además, detectará otras situaciones de vulnerabilidad, riesgo, discriminación o violencia, interviniendo o coordinando la derivación a los servicios oportunos.

###### Objeto:

- Detectar situaciones de vulnerabilidad, discriminación, riesgo o desprotección eliminando los factores que dañan o exponen a las personas menores de edad.
- Fomentar la participación en cualquier tipo de actividades de las unidades familiares en su entorno comunitario, fomentando la inclusión social y desactivando dinámicas de aislamiento, realizando los acompañamientos que se requieran y estableciendo las coordinaciones necesarias con los programas instrumentales y recursos comunitarios.
- Intervenir de forma precoz eliminando aquellos factores de riesgo que puedan provocar situaciones de vulnerabilidad a la desprotección, riesgo o desamparo en infancia y adolescencia, incidiendo de forma preponderante en las primeras etapas educativas, actuando desde el ámbito comunitario para su resolución.

###### Tareas básicas:

- Diseño de la estrategia de intervención, confeccionando el PPIS, o en su caso PAI (equivalente al PISEF), a través de la intervención psico- socioeducativa domiciliaria, fomentando habilidades en las personas, prestando el soporte adecuado y realizando el acompañamiento correspondiente.
- Desarrollo de estrategias de fortalecimiento familiar que promuevan el funcionamiento autónomo de las familias en relación con las necesidades que presenta la unidad familiar.
- Promoción de la integración comunitaria a través de las gestiones oportunas y estableciendo las prestaciones económicas necesarias.
- Establecer de forma conjunta con la administración educativa, instrumentos para la detección, dentro del protocolo municipal de prevención y erradicación del absentismo escolar.
- Colaborar con el Consell Escolar Municipal en la elaboración e implementación de planes y actuaciones relacionados con el programa.
- Planificar e implementar actuaciones con colectivos concretos o circunstancias sociales particulares.

###### Forma de provisión:

###### Gestión directa.

##### 1.5.4.2. Programa de soporte y seguimiento del acogimiento familiar en familia extensa

###### Definición:

El programa es el instrumento que participa en los programas de acogimiento familiar en las fases de fomento y captación de familias, en la instrucción de los expedientes de valoración de la aptitud de las personas que se ofrecen en calidad de familia extensa, así como en la intervención, el acompañamiento y el seguimiento de los acogimientos familiares en familia extensa de la localidad, garantizando el bienestar de la persona menor de edad acogida y facilitando el adecuado desarrollo del acogimiento familiar.

###### Objeto:

- Intervención con la familia de origen de aquellos niños y niñas bajo la tutela o la guarda de la Generalitat cuyo plan de protección tenga por objetivo la reunificación familiar.



- Orientar y asesorar a la familia de origen y/o acogedora extensa en estrategias, dinámicas y habilidades que faciliten el ajuste emocional y la tarea educativa.

- Detectar con antelación, posibles situaciones que indiquen riesgo de sobrecarga y peligro en el desarrollo del acogimiento familiar.

Tareas básicas:

- Proporcionar orientación, apoyo y acompañamiento a la familia de origen.

- Preparación de la familia acogedora extensa y a la persona menor de edad acogida para la separación en casos de reunificación familiar, facilitando la transición, en su caso.

- Información, orientación y asesoramiento a la familia acogedora sobre las prestaciones a las que puedan tener acceso por la situación de acogimiento familiar.

- Intervención, seguimiento y evaluación de los acogimientos en curso.

- Elaboración de los informes correspondientes derivados de la intervención, seguimiento y evaluación de ellos.

Forma de provisión:

Gestión directa.

#### 1.5.4.3. Programa de atención al desarrollo infantil (ADI)

Definición:

Conjunto de actuaciones preventivas y de promoción del desarrollo infantil dirigidas a los niños y niñas, sus familias y entornos, que garantizan una respuesta integral ante factores de riesgo o alteraciones del desarrollo que aparezcan desde el momento de su concepción hasta los 6 años, con preferencia de los 0 a los 3 años.

Objeto:

Ofrecer un conjunto de acciones preventivas y de promoción del desarrollo infantil de forma ágil, integral y coordinada, que atiendan las necesidades detectadas para conseguir optimizar el desarrollo del niño o la niña, potenciar las capacidades y habilidades parentales en todos los ámbitos que les permita conseguir el máximo nivel de desarrollo personal y de inclusión social y prevenir posibles trastornos.

La finalidad será, pues, generar entornos beneficiosos para el desarrollo de los niños y las niñas desde edades tempranas, que contribuyan a potenciar sus capacidades para promover su autonomía e inclusión social y mejorar su calidad de vida.

Las situaciones de riesgo pueden ser:

- Situaciones de riesgo biológico durante el periodo prenatal, perinatal o postnatal que pueden alterar su proceso madurativo.

- Situaciones de riesgo psicosocial que dificultan el desarrollo como consecuencia de condiciones sociales adversas, como la falta de cuidados o interacciones familiares adecuadas, maltrato, negligencias, abusos, que pueden alterar su proceso madurativo si no se adaptan medidas preventivas y de eliminación de las condiciones de riesgo.

Puede presentar riesgo de desarrollo la población infantil con algunas de las siguientes alteraciones: prematuridad, retraso evolutivo, riesgo biológico o social, factores genéticos, déficits sensoriales.

Objetivos:

- Proporcionar orientación, apoyo y acompañamiento familiar profesional.

- Facilitar la adquisición y el mantenimiento de las habilidades perceptivas, motrices, cognitivas, afectivas, lingüísticas y sociales, que posibiliten la interacción en condiciones de normalidad con el mundo circundante de los niños y las niñas que requieran intervención.

- Minimizar los efectos de una posible deficiencia/déficit sobre el conjunto global del desarrollo del niño/a.

- Promover y desarrollar las competencias y capacidades de las familias para ejercer su rol de agentes promotores del desarrollo y del aprendizaje del niño y la niña, implementando las actuaciones necesarias en el entorno social en el que vive la familia y los niños y niñas.

- Facilitar la incorporación del niño y la niña al sistema educativo y la continuidad de la atención con apoyos específicos.

- Promover el diseño conjunto de un plan de acción de trabajo de todos los/las agentes intervinientes.

- Optimizar los recursos del entorno mediante el trabajo en redes.

- Participar activamente en la coordinación entre las instituciones que tratan al niño y la niña.

- Desarrollar actuaciones de promoción de la infancia en el ámbito comunitario, de prevención de situaciones de riesgo para el desarrollo del niño y la niña, así como de detección de signos de alarma y de superación de dichas situaciones en caso de existir.

– Elaborar estrategias y actuaciones que mejoren las condiciones de calidad de crianza de los padres y las madres de la población beneficiaria, lo que contribuirá a favorecer el desarrollo holístico del niño y la niña, previniendo posibles alteraciones del desarrollo o factores de riesgo.

Carta de servicios:

- Valoración de las necesidades de atención al desarrollo infantil de la población.
- Planificación de acciones preventivas a partir del estudio de necesidades de la población.
- Valoración de las necesidades del niño o niña con alteraciones del desarrollo o riesgo de que aparezcan, y de su familia y entorno.
- Organización de actividades preventivas comunitarias: talleres, charlas, coloquios, jornadas, seminarios, cursos, etc.
- Prevención prenatal, perinatal y postnatal del riesgo de que aparezcan problemas de desarrollo infantil.
- Información, orientación y asesoramiento a personas usuarias y a las familias.
- Análisis, evaluación, valoración diagnóstica y social, y seguimiento de casos.
- Atención terapéutica y acompañamiento a familias de niñas y niños e intervención individual y familiar en los entornos naturales.
- Coordinación con los ámbitos sanitario, social y educativo, local y autonómico.

Forma de provisión:

Gestión directa.

#### 1.5.5. Programas instrumentales

El Servicio de Prevención e Intervención con las familias se vinculará con programas complementarios en cualquier actuación que desarrolle, promocióne o particularice los objetivos de los programas estructurales, como programas de apoyo escolar para la erradicación del absentismo, escuelas de verano, ludotecas, apoyo familiar en periodo estival, apoyo para el desarrollo de las condiciones de igualdad (actividades deportivas, culturales, ocio) u otros programas preventivos y especiales para colectivos específicos.

##### 1.5.5.1. Programa de coordinación socioeducativa de colectivos vulnerables

Definición:

Programa especializado e individualizado dirigido a colectivos de infancia y adolescencia en situación de especial vulnerabilidad en su entorno social y familiar, para la mejora de su situación socioeducativa, la consecución de los estudios en diferentes etapas escolares, escolarización infantil, primaria, educación secundaria obligatoria, favoreciendo la continuación de estudios.

Objeto:

- Conseguir cambios estructurales entre la población y el sistema educativo, implicando al entorno sociofamiliar en este proceso de apoyo y acompañamiento.
- Implementar la colaboración con las asociaciones del propio colectivo facilitando el desarrollo y la permeabilidad del programa al contar con su experiencia.
- Apoyar a las personas de colectivos especialmente vulnerables en la consecución de una normalización escolar.
- Conseguir un trabajo en red con el sistema educativo.
- Buscar las sinergias de este proceso con los procesos de inclusión social.

Carta de servicios:

- Itinerario individual y adaptado para cada persona usuaria.
- Sesiones de intervención grupal para la inclusión escolar.
- Orientación en la elección de estudios postobligatorios y en el mundo laboral.
- Fomento de hábitos saludables y de ocio educativo
- Formación a las familias en parentalidad positiva, buen trato, crianza activa y participación comunitaria.

Forma de provisión:

Gestión directa o gestión indirecta.

#### 1.6. Servicio de acción comunitaria

##### 1.6.1. Función básica

Prevención, intervención y promoción de la convivencia en la comunidad, mediante actuaciones de fomento del voluntariado social, sensibilización ante el acoso y ciberacoso sexual, prevención de los delitos de odio, sensibilización hacia el respeto de la diversidad, potenciación de formas colaborativas entre la ciudadanía y promoción de la igualdad de trato, entre otras.

#### 1.6.2. Prestaciones

El Servicio de acción comunitaria proveerá las siguientes prestaciones:

- Prevención.
- Mediación comunitaria.
- Intervención y participación comunitaria.
- Promoción de la animación comunitaria y la participación.
- Promoción del asociacionismo.

#### 1.6.3. Tareas básicas

El servicio fomentará la participación de los grupos y colectivos en la defensa de sus propios intereses y orientará sus actuaciones hacia su fortalecimiento y promoción en el ámbito de la comunidad, prestando especial atención a la intervención en entornos calificados como espacios vulnerables.

Las principales tareas básicas que desarrollará serán:

– Favorecer y promocionar los derechos sociales de los colectivos susceptibles de discriminación y vulnerabilidad, en colaboración con otros sistemas públicos de protección o promoción social.

– Patrocinar y promocionar actuaciones y espacios de participación, colaboración y cooperación.

– Promover la convivencia a través de redes de ayuda mutua que sustente a las personas de la misma comunidad que se encuentren en una situación de vulnerabilidad, y mediación, entre otras.

– Promocionar el voluntariado con el fin de incentivar la implicación ciudadana.

– Promover y facilitar el asociacionismo.

– Promover y asumir, en su caso, la mediación en situaciones de conflicto entre colectivos.

– Promover los consejos participativos.

– Promover la difusión de los servicios sociales dirigido a toda la ciudadanía.

– Participar en la elaboración de planes y políticas de inclusión, incluidos los planes LGTBI y migrantes.

En relación con los espacios vulnerables:

– Desarrollar programas de acción comunitaria.

– Coordinar la actuación de los servicios del SPVSS.

– Promocionar y fomentar los recursos y espacios comunitarios.

#### 1.6.4. Programas estructurales

##### 1.6.4.1. Programa de sensibilización y prevención

Definición:

El programa es el instrumento mediante el cual la comunidad de referencia aprende a afrontar las conductas asociales, procurando actuaciones y protección a la ciudadanía.

Objeto:

– Planificar y organizar juntamente con otros sistemas, sobre todo el educativo, de habitabilidad y el sanitario, pero también con las redes de servicios de ocio, deportivas u otras, actuaciones para promocionar determinados derechos, afrontar situaciones especialmente sensibles o promoción de alternativas a la situación de determinados colectivos. Se buscará, además de la conjunción de la actuación de los sistemas, la implicación de los grupos profesionales de estos.

– Planificar y organizar actuaciones con colectivos específicos y con entidades del tercer sector, propiciando y ofreciendo mecanismos de soporte y oportunidades de implicación en la vida social de la comunidad de referencia. Se prestará una atención especial a los delitos de odio, tanto a su prevención como al apoyo a las víctimas a las que se les ofrecerá acompañamiento.

– Promover acciones de sensibilización en relaciones igualitarias y no violentas que integren las diversidades de la población (sexuales, generacionales, funcionales, culturales...).

Forma de provisión:

Gestión directa.

##### 1.6.4.2. Programa de participación y promoción de la convivencia

Definición:

El programa persigue la inclusión y la participación de grupos vulnerables y colectivos específicos en la vida social de la comunidad, potenciando la dinámica relacional y la convivencia participativa y colaborativa.

Objeto:

– Fortalecer a los colectivos vulnerables, favorecer las condiciones contra su estigmatización y promocionar el libre ejercicio de derechos.

- Impulsar la creación de consejos locales de inclusión y derechos sociales como órganos de participación comunitaria, así como otras estructuras organizativas referidas a segmentos de la población o colectivos específicos.

- Promocionar e implementar actuaciones de solidaridad y mediación comunitaria. Impulsar de forma particular todo tipo de colaboración y de ayuda mutua.

Forma de provisión:

Gestión directa.

#### 1.6.4.3. Programa de promoción del voluntariado social

Definición:

El programa es el instrumento por el cual se promociona la implicación de la ciudadanía en las cuestiones sociales de su ecosistema social.

Objeto:

Fomentar la solidaridad social, de forma especial la vecinal, propiciando y promoviendo redes de apoyo para asuntos concretos, así como redes de apoyo mutuo, en las propias comunidades vecinales, en todo caso locales.

Forma de provisión:

Gestión directa.

#### 1.6.4.4. Programa de intervención en espacios vulnerables

Definición:

El programa es el instrumento por el cual se atiende de forma integral zonas territoriales donde confluyen características urbanísticas, residenciales, sociales, laborales o económicas, que les da consideración de espacios vulnerables y se trabaja aplicando medidas de discriminación positiva, adecuando recursos y equipamientos necesarios para desarrollar programas de acción comunitaria que puedan garantizar la participación ciudadana en la propia superación de las necesidades.

La acción integral requiere de la coordinación y participación de todas las administraciones responsables de educación, sanidad, urbanismo, cultura, deporte, servicios sociales, ocupación y economía, que puedan favorecer la inclusión social.

Objeto:

- Realizar una intervención integral en los espacios catalogados como vulnerables, para favorecer la inclusión social de las personas y mejorar su calidad de vida.

- Planificar y ejecutar intervenciones integrales e integradas con el objetivo de dar respuesta a los problemas sociales, económicos, ambientales, demográficos y físicos, a partir de un diagnóstico de necesidades, carencias y riesgos en los barrios vulnerables.

- Potenciar programas de desarrollo comunitario para reforzar los hábitos de convivencia social y facilitar la cohesión y las relaciones sociales mediante la creación de redes de apoyo y solidaridad, destacando el papel del voluntariado.

- Articular acciones de inclusión social de colectivos con especiales necesidades.

- Impulsar actuaciones preventivas y de inclusión desde la perspectiva territorial que refuerzan las redes familiares, las nuevas redes sociales y las comunitarias.

- Promocionar las consultas ciudadanas para codecidir y articular procesos de encuentro y participación ciudadana en los espacios inclusivos.

- Mantener y crear nuevos recursos que apoyen las iniciativas comunitarias, colaborativas y solidarias, como los bancos de tiempos, el intercambio de conocimientos o las cooperativas de consumo.

Personas usuarias:

- Personas residentes en zonas catalogadas como espacio vulnerable.

- Comunidad de referencia.

Forma de provisión:

Gestión directa.

#### 1.6.5. Programas instrumentales

Se adscribirán a este servicio como programas instrumentales todas aquellas actuaciones que desarrollen, promocionen o particularicen los objetivos de sus programas estructurales, tales como el programa de promoción de los derechos de la infancia y participación infantil, que se describe a continuación, o los programas de promoción del asociacionismo de colectivos concretos, los programas de igualdad de trato y no discriminación, los de promoción de la diversidad familiar, el programa de promoción de los derechos de las personas con discapacidad, los de inserción de colectivos específicos o los de promoción de espacios vulnerables.

Estos programas podrán ser gestionados por entidades de iniciativa privada, tanto social como mercantil, que debidamente autorizadas, de acuerdo con los requisitos que se establezcan, podrán proveer sus prestaciones conforme a lo previsto en su carta de servicios.

#### 1.6.5.1. Programa de promoción de los derechos de la infancia y participación infantil

##### Definición:

Conjunto de actuaciones destinadas a promover y facilitar la implantación de políticas activas de sensibilización y promoción de los derechos de la infancia y la adolescencia, mediante la participación de los propios niños, niñas y adolescentes. El programa pretende poner las condiciones básicas para incorporar la perspectiva de promoción de derechos al modelo de atención a la infancia y la adolescencia.

##### Objeto:

- Propiciar el establecimiento de un plan municipal de atención a la infancia y la adolescencia, hacer su seguimiento, evaluación y revisión con la participación de la infancia y la adolescencia del municipio.
- Realizar el diagnóstico previo de situación de la infancia y adolescencia en el ámbito territorial del programa, evaluando las necesidades del colectivo y proponiendo dispositivos adecuados para su atención y cobertura.
- Fomentar el asociacionismo infantil y juvenil, así como la promoción del voluntariado social entre la infancia y la adolescencia.
- Promover la constitución de Consejos Locales de Infancia y dinamizar y dar soporte a aquellos que ya lo estén, entendiendo la dinamización como un acompañamiento profesional que garantice la estabilidad del órgano y facilite, pero no dirija, el pronunciamiento colectivo de niñas, niños y adolescentes respecto a los asuntos de la vida pública que afecten a sus derechos e intereses.
- Informar al propio colectivo, y a la población en general, de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y ofrecer información y asistencia para formular dudas, quejas o denuncias y realizar su seguimiento en relación con la falta de promoción y defensa, o conculcación, de sus derechos.
- Promover la convivencia en el municipio y potenciar formas colaborativas de atender las situaciones o los conflictos entre la ciudadanía, potenciando espacios transversales de diálogo (intergeneracionales, entre colectivos).
- Crear espacios para el diálogo entre los niños, niñas y adolescentes y el personal responsable de la toma de decisiones.

##### Tareas básicas:

Proponer y colaborar en la elaboración, ejecución y evaluación del plan local de infancia, que incluirá consultas públicas a los/las distintos/as agentes que conviven e interactúan con la infancia y la propia participación del colectivo. El plan local de infancia y adolescencia trasciende el ámbito de actuación del programa, si bien éste habrá de llevar a cabo las tareas de impulso, organización, documentación y análisis técnico que se requieran.

Actuaciones sistemáticas de difusión, sensibilización y garantía de los derechos de la infancia y adolescencia.

- Promoción y colaboración con la red de asociaciones infantiles y juveniles de la zona básica.
- Constitución y dinamización de los Consejos locales, impulsando su creación; organizando y llevando a cabo los procesos de constitución y renovación, en su caso, del mismo; facilitando la comunicación entre el Consejo y las instituciones locales; realizando las gestiones administrativas derivadas de su funcionamiento y, en general, dinamizando su funcionamiento.
- Proveer de los apoyos necesarios a los niños, niñas o adolescentes con discapacidad para que puedan participar de forma efectiva en las acciones del programa.

##### Forma de provisión:

Gestión directa o indirecta.

#### 1.7. Servicio de asesoría técnica específica

##### 1.7.1. Función básica

El servicio de asesoría técnica específica se configura como un servicio transversal y polivalente, llevado a cabo por las unidades de apoyo jurídico que forman parte del equipo de profesionales de la zona básica de servicios sociales de acuerdo con el artículo 64 de la Ley 3/2019, así como por el artículo 33 del Decreto 38/2020. Dicho servicio actúa en coordinación con el equipo de intervención social, en función de las necesidades detectadas, y con los servicios estructurales de la atención primaria básica y específica.

El servicio atiende también a las personas usuarias que puedan necesitar de su intervención, complementando, en caso necesario, las actuaciones de información y asesoramiento del equipo de intervención social en el ámbito jurídico.

El servicio desarrollará las funciones descritas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 36 del Decreto 38/2020.

#### 1.7.2. Prestaciones

Este servicio proveerá, además, las siguientes prestaciones del catálogo:

- Información, orientación y asesoramiento jurídico a las personas usuarias.
- Información, asesoramiento y tramitación jurídica al equipo de atención primaria.
- Apoyo a la mediación judicial.
- Protección jurídica y social.
- Mediación familiar y comunitaria.

#### 1.7.3. Tareas básicas que desarrollar

– Atender las consultas de las personas, unidades familiares, asociaciones y colectivos, para lo cual tendrá establecido un horario de atención presencial y otro de atención telefónica.

– Atender las consultas de los grupos profesionales del equipo de intervención social, de la unidad de igualdad, de la atención primaria específica o de otros departamentos del ayuntamiento, siempre que guarden relación con las funciones del servicio.

– Acompañamiento a los actos jurídicos donde se requiera la presencialidad del equipo de atención primaria.

– Participar en la elaboración de los planes personalizados de intervención social y asistir a las reuniones de la comisión de intervención social, cuando así lo requieran los profesionales del equipo de intervención social.

– Redactar cuantos protocolos, ordenanzas, reglamentos, modelos de conciertos, convenios, contratos o cualquier otra documentación o informe que se le requiera relacionada con su función.

#### 1.7.4. Programas estructurales

##### 1.7.4.1. Programa de atención a nivel jurídico a la ciudadanía

Definición:

Conjunto de actuaciones jurídicas destinadas a complementar la información y el asesoramiento prestados por el equipo de profesionales de la zona básica de servicios sociales.

Objeto:

– Proporcionar información, orientación y asesoramiento en problemáticas familiares relacionadas con situaciones de conflicto civil, administrativo o penal, protección a la infancia, derechos sociolaborales, vivienda, extranjería, violencia sobre la mujer, derechos específicos de las personas con discapacidad, tramitación y solicitud de abogado de oficio, así como en todo aquello relacionado con los derechos de la ciudadanía en el acceso a los servicios públicos.

– El programa no podrá realizar representación legal de las personas usuarias, ni la tramitación que del conflicto se derivase.

– Colaborar, si es preciso, en el diseño del PPIS, dando forma legal a sus propuestas.

Forma de provisión:

Gestión directa.

##### 1.7.4.2. Programa asesoramiento y acompañamiento jurídico a equipos profesionales de la atención primaria

Definición:

Conjunto de actuaciones destinadas a prestar asesoramiento jurídico a las personas profesionales de los servicios sociales de atención primaria. En este programa se deben distinguir dos asesoramientos diferenciados:

– Asesoramiento legal a profesionales de intervención directa (en relación con intervenciones sociofamiliares, etc.).

– Asesoramiento legal a profesionales de intervención indirecta (es decir, asesoramiento en el desempeño de las funciones gerenciales y directivas de los profesionales que desempeñan cargos de responsabilidad).

Objeto:

– Proporcionar asesoramiento en asuntos relacionados con la contratación de servicios o la firma de convenios de colaboración con otras entidades públicas o privadas en asuntos relacionados con los servicios sociales.

– Realizar propuestas de redacción y definición, material informativo para las personas usuarias de ordenanzas y reglamentos.

– Colaborar en la elaboración de normativa, planes y programas, en el seguimiento de estos, en su evaluación y en el asesoramiento jurídico al resto de profesionales del equipo de intervención social.

Forma de provisión:

Gestión directa.

##### 1.7.4.3. Programa de atención especializada a personas migrantes

Definición:

El programa ofrece información, mediación, asesoramiento, orientación y atención especializada sobre las prestaciones disponibles para las personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional.



Objeto:

- Favorecer la inclusión social y prevenir la exclusión de las personas usuarias del servicio.
- Atender, en colaboración con el equipo de intervención social, a las personas migrantes y a todo extranjero en situación de necesidad social que se encuentre en la Comunitat Valenciana en cualquiera de las situaciones administrativas previstas en la Ley orgánica 4/2000, de 11 de enero sobre derechos y libertades de los extranjeros en España.
- Colaborar con el servicio de asesoría técnica (unidad jurídica) de los equipos, el programa desarrollará actuaciones de información, y acompañamiento a otros programas necesarios para la incorporación e inclusión social de las personas usuarias. Incluye también el asesoramiento jurídico para la regularización administrativa en aquellos casos que lo necesiten.
- Desarrollar de forma conjunta con el servicio de acción comunitaria, actuaciones de prevención y promoción de la convivencia, así como de prevención de los delitos de odio, sensibilización por el respeto a la diversidad, promoción de la igualdad de trato, potenciación y fomento de formas colaborativas entre la ciudadanía, etc.

Carta de servicios:

- Atender, informar y orientar sobre derechos y prestaciones del SPVSS o en otros sistemas de atención, asegurando la accesibilidad comunicativa idiomática.
- Asesorar y ofrecer apoyo jurídico en materia de regularización administrativas y de solicitud de asilo, y ante cualquier necesidad derivada.
- Acompañamiento en las prestaciones que requiera la persona usuaria, tanto en el propio SPVSS como con otros sistemas de protección social (salud, educación y cultura).
- Prestar atención personalizada a las personas extranjeras menores de edad, LGTBI o que presenten otras situaciones particulares susceptibles de riesgo de discriminación, y a sus núcleos familiares.
- Atender y prestar ayuda a las víctimas de discriminación y delitos de odio, acompañando incluso en el proceso de denuncia, en su caso. En colaboración con las oficinas para la asistencia a las víctimas del delito.
- Recoger datos estadísticos respecto a las cuestiones que trabaja el programa y efectuar propuestas de actuación en los programas de acción comunitaria sobre el colectivo en su conjunto: proyectos de promoción de la igualdad de trato, la inclusión social o la interculturalidad, entre otros.
- Promover proyectos de fomento de la interculturalidad.
- Diagnóstico, orientando la primera intervención a las garantías jurídicas.
- Desarrollar la correspondiente intervención directa y/o la derivación interna a otros servicios o programas de la atención primaria básica. Realizar el seguimiento.
- Realizar los acompañamientos oportunos.
- Efectuar el seguimiento de toda la intervención asegurando la eficacia de la misma.
- Recopilar y analizar los datos derivados de sus intervenciones, detectando, tanto las necesidades del colectivo como el tipo de situaciones de discriminación que padece.
- Elaboración de protocolos de atención específicos, materiales didácticos y formativos.
- Efectuar propuestas de coordinación de recursos, actuaciones de promoción y defensa de los derechos del colectivo, a través de los programas de acción comunitaria.

Forma de provisión:

Gestión directa.

1.7.5. Programas instrumentales

El servicio de asesoría técnica específica podrá desarrollar otros programas especializados en aquellas en zonas en que converjan situaciones particulares que lo requieran.

1.7.5.1. Programa para la igualdad LGTBI

Definición:

Programa de asesoramiento y apoyo a las personas LGTBI, sus familiares y personas allegadas. Ofrecerá información, orientación y asesoramiento integral, incluido el psicológico, legal, administrativo y social, a las personas usuarias y su entorno relacional, con independencia de su procedencia y situación administrativa, y en relación con las necesidades de soporte específicamente vinculadas a la condición de persona LGTBI, siguiendo los principios de proximidad y no segregación.

Objeto:

- Ofrecer información y orientación a las personas usuarias cuando se requiera una atención particular vinculada a su realidad, así como proporcionar atención adecuada a sus necesidades, incluyendo prestaciones especializadas para las



personas trans. Propiciar el bienestar de las personas usuarias y de su entorno afectivo y relacional referido a la vivencia libre de su orientación sexual, identidad de género, elección del tipo de familia, etc.

- Facilitar los procesos de autoaceptación y fortalecimiento.
- Incorporar la perspectiva LGTBI al conjunto del SPVSS, formando y orientando al conjunto de los profesionales.
- Todos estos programas específicos (atención a personas migrantes, LGTBI, víctimas de discriminación y delitos de odio) deberán incorporar un enfoque interseccional, prestando atención específica a las necesidades de las personas que pertenecen a estos colectivos.

Se garantizará la accesibilidad universal (física, sensorial, cognitiva, comunicacional, idiomática) a través de lectura fácil, SAAC, LSE, atención presencial y telemática accesible, entre otros, referida a las actuaciones, información y materiales producidos por estos programas.

- Se garantizará la accesibilidad universal (física, sensorial, cognitiva, comunicacional, idiomática) a través de lectura fácil, SAAC, LSE, atención presencial y telemática accesible, entre otros, referida a las actuaciones, información y materiales producidos por estos programas.

Carta de servicios:

– Ofrecer un itinerario individualizado de atención social, ateniéndose a sus necesidades personales; ello podrá incluir el acompañamiento en las prestaciones que requiera.

– Asesorar, tanto a nivel individual como grupal, efectuando intervenciones individuales y constituyendo grupos de ayuda mutua (GAM). Se trabajará de forma especial con la infancia y la adolescencia, de forma conjunta con el servicio de prevención e intervención familiar, constituyendo, en su caso, grupos de soporte para adolescentes y para familias de personas LGTBI.

– Dar soporte legal en temas relacionados con las cuestiones LGTBI (matrimonio, filiación, agresiones, etc.) en coordinación con el servicio de soporte jurídico.

– Orientar en la dimensión laboral y educativa, especialmente para personas trans. Ello incluirá formación para la búsqueda de empleo y soporte a gestiones educativas. En el caso de personas migrantes el asesoramiento se referirá también a la regularización de su situación y de petición de asilo.

– Atender y ayudar a víctimas de violencia en parejas formadas por personas del mismo sexo, protegiéndolas.

– Atender y ayudar a las víctimas de discriminación y delitos de odio por LGTBI fobia, acompañando, incluso en el proceso de denuncia, en su caso, y dando atención psicológica y jurídica si es necesaria.

– Elaboración de propuestas de actuación sobre el colectivo en su conjunto.

– Recepción y escucha de la persona usuaria, facilitando información y asesoramiento especializado.

– Intervención directa o derivación interna a otros servicios o programas de la APB (inclusión social, prevención e intervención con las familias, promoción de la autonomía) con el adecuado acompañamiento especializado en el uso de los circuitos de atención normalizada.

– Recopilación y análisis de los datos derivados de las intervenciones, detectando las necesidades del colectivo y analizando los factores sociales que las producen, así como identificando el tipo de situaciones de discriminación que padece, elaborando protocolos de atención específicos o materiales didácticos o formativos y efectuando las propuestas consiguientes tanto de coordinación de recursos como de actuación de promoción y defensa de los derechos del colectivo, a través de los programas de acción comunitaria.

– Formación y orientación al conjunto de grupos profesionales del SPVSS en materia LGTBI.

Forma de provisión:

Gestión directa o gestión indirecta.

1.7.5.2. Programa de información y atención a personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional

Definición:

El programa atenderá a las personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional que requieran información especializada sobre las prestaciones públicas y sociales existentes para sus necesidades, así como aquellas que sean derivadas por Administraciones públicas o entidades del tercer sector para una atención especializada.

Objeto:

– Detectar las necesidades de la población migrante con relación a su inclusión y acceso a los servicios públicos, así como los factores sociales que producen esas necesidades.

– Establecer conexiones con el resto de los servicios públicos para que tengan conciencia de la necesidad específica de atención que pueden tener en muchas ocasiones las personas migrantes.

– Obtener datos sobre las situaciones de discriminación que sufren las personas migrantes en el acceso a los servicios públicos.



- Ofrecer formación y asesoramiento jurídico especializado sobre los trámites administrativos relacionados con los procedimientos de nacionalidad, extranjería y asilo a las personas usuarias y a las personas profesionales de la atención primaria básica o de entidades del tercer sector encargadas de la atención a las personas usuarias.

- Prestar labores de mediación intercultural especializada en aquellos casos que sean derivados desde los Programas de atención a personas migrantes de atención primaria básica y las entidades sociales que gestionan en la Comunitat Valenciana programas de atención a personas migrantes subvencionados o concertados por las diferentes Administraciones públicas.

- Llevar a cabo las traducciones especializadas, orales o escritas, que sean necesarias para la atención a las personas usuarias o a las personas profesionales.

- Recoger de forma ordenada y sistematizada los datos de las atenciones realizadas, con fines estadísticos públicos y para la elaboración de informes y memorias.

- Elaborar materiales didácticos o formativos en relación con la información básica y atención.

Personas usuarias:

Dirigido a las personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional.

Forma de provisión:

Gestión directa, acuerdos de acción concertada o gestión indirecta.

#### 1.7.5.3. Programa de asesoramiento a las víctimas de situaciones discriminatorias y delitos de odio

Definición:

El programa dará respuesta a las personas que sufran situaciones de discriminación y orientarlas. Elaborará información especializada sobre migración y refugio, en aquellas situaciones que así lo requieran en las zonas básicas como refuerzo a los programas de Atención a Personas Migrantes y para la Igualdad LGTBI.

Todos estos programas específicos (atención a personas migrantes, LGTBI, víctimas de discriminación y delitos de odio) deberán incorporar un enfoque interseccional, prestando atención específica a las necesidades de las personas que pertenecen a estos colectivos.

Se garantizará la accesibilidad universal (física, sensorial, cognitiva, comunicacional, idiomática) a través de lectura fácil, SAAC, LSE, atención presencial y telemática accesible, entre otros, referida a las actuaciones, información y materiales producidos por estos programas.

Se incluirá explícitamente la atención a víctimas de discriminación y delitos de odio por motivo de discapacidad (disfobia), asegurando que el asesoramiento sea especializado y accesible.

Forma de provisión:

Gestión directa o gestión indirecta.

### 1.8. Unidades de igualdad

#### 1.8.1. Definición

El servicio de la Unidad de Igualdad se establece como un servicio estructural de carácter transversal, que debe garantizar el principio de igualdad de oportunidades de mujeres y hombres en el conjunto de políticas públicas del ámbito local y la eliminación de todas las formas de discriminación por razón de sexo, en cualesquiera de los ámbitos de la vida y, singularmente, en las esferas política, civil, laboral, económica, social y cultural, a través de la incorporación transversal de la perspectiva de género para la consecución de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, la prevención de la violencia sobre las mujeres y la promoción de medidas de sensibilización y de acción positiva en el municipio.

El presente decreto desarrolla las referidas Unidades de Igualdad, precisando su alcance, en tanto que se constituye como instrumento para garantizar la aplicación efectiva del principio de igualdad de oportunidades de mujeres y hombres en el conjunto de políticas públicas del ámbito local.

Las funciones básicas que desarrollan las Unidades de Igualdad son las descritas para éstas en el artículo 35 del Decreto 38/2020.

Sin perjuicio de la dependencia orgánica de las Unidades de Igualdad, la dirección general con competencias en materia de igualdad de oportunidades de mujeres y hombres asegurará la coordinación de las actividades de las Unidades de Igualdad de las entidades locales, favoreciendo el desarrollo homogéneo de sus funciones y el intercambio de información y experiencias.

#### 1.8.2 Objeto

El objetivo general de las Unidades de Igualdad es la aplicación transversal y garantía del principio de igualdad de oportunidades de mujeres y hombres y la prevención de la violencia sobre las mujeres en el conjunto de políticas públicas de las entidades locales.



### 1.8.3. Objetivos específicos

– Consolidar y mantener la Unidad de Igualdad conforme a la normativa vigente en materia de igualdad y servicios sociales.

– Elaborar, implementar y evaluar, planes de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, coordinando las diferentes áreas de intervención del ámbito local, los agentes sociales y los organismos implicados en su desarrollo.

– Diseñar, impulsar y evaluar la incorporación progresiva del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en las diversas áreas de intervención o ámbitos de las entidades locales.

– Definir, evaluar y hacer seguimiento de las medidas de acción positiva que favorezcan la aplicación efectiva del principio de igualdad, así como el asesoramiento y cooperación para alcanzar su desarrollo y su implementación.

– Diseñar y gestionar programas de sensibilización, información y formación en materia de igualdad de oportunidades y prevención de la violencia sobre las mujeres en las entidades locales.

– Apoyar e impulsar la participación social y política de las mujeres y de las asociaciones de mujeres del municipio.

### 1.8.4. Programas estructurales

1.8.4.1. Programa para la incorporación del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en las políticas públicas municipales

#### Definición:

El programa realizará acciones para incorporar la transversalidad del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en todas las políticas públicas, provocando el cambio social necesario para erradicar las acciones discriminatorias por razón de sexo.

#### Objeto:

– Evaluar, diseñar e impulsar de forma transversal la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, real y efectiva en las políticas públicas municipales y de las mancomunidades (informes de impacto de género en presupuestos, normativa, subvenciones, contratos, convenios, y otras actuaciones).

– Asesorar sobre la normativa europea, estatal y autonómica en materia de igualdad entre mujeres y hombres.

– Promoción y asesoramiento del uso de lenguaje no sexista en el ámbito administrativo municipal en los documentos y comunicaciones, y su extensión a otros ámbitos.

– Uso de lenguaje no sexista en el ámbito administrativo municipal, en los documentos y comunicaciones, y su extensión a otros ámbitos sociales, culturales y artísticos.

– Elaboración y análisis de datos estadísticos desagregados por sexo.

– Asesoramiento, elaboración, implementación y evaluación, y en su caso, mejora de los planes de igualdad municipales y/o de la mancomunidad.

#### Forma de provisión:

#### Gestión directa.

### 1.8.4.2. Programa de información y asesoramiento a las mujeres

#### Definición:

El programa es el instrumento mediante el cual se atiende de forma individual a las mujeres que, por sus necesidades de información, asesoramiento, orientación puedan requerirlo.

#### Objeto:

– Atención personalizada a mujeres sobre recursos, servicios, formación, orientación sociolaboral, itinerarios profesionales y normativa que favorezca la igualdad entre mujeres y hombres.

– Informar y asesorar a las mujeres para la creación de empresas y la mejora de la actividad empresarial y/o autónoma.

– Diseñar acciones para fomentar el asociacionismo de mujeres y asesorar para la constitución de las asociaciones.

– Velar por el principio de igualdad de trato de mujeres y hombres y la no discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo.

#### Forma de provisión:

#### Gestión directa.

1.8.4.3 Programa de prevención de la violencia sobre la mujer y sensibilización y promoción de la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres

#### Definición:

El programa realizará acciones para la concienciación de las personas del municipio.

#### Objeto:



- Prevención, detección y en su caso, derivación a los recursos especializados de víctimas de violencia sobre las mujeres.

- Coordinación con todos los miembros del equipo de profesionales de la zona básica, con profesionales de los servicios de carácter específico y con otras personas profesionales municipales, del sistema autonómico, de organismos públicos, de entidades de iniciativa social y de entidades públicas y privadas que trabajen en materia de igualdad y violencia sobre las mujeres.

- Detección de las necesidades de la entidad local y, en su caso, de los municipios que la integren, en materia de violencia sobre las mujeres.

- Participar en los planes de protección local en coordinación con el resto de los servicios de ámbito estatal, autonómico y local.

- Realizar acciones de sensibilización, información y formación en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y prevención de la violencia sobre las mujeres (charlas, ponencias, talleres y campañas de 8 de marzo y 25 de noviembre, y otras campañas y/o actividades de similar índole), en coordinación con la Secretaría Autonómica de Igualdad y Diversidad.

- Diseño y planificación de programas municipales de sensibilización, información y formación en materia de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y prevención de violencia sobre las mujeres.

- Organización e implementación de actividades de formación en los centros educativos del municipio sobre sensibilización, prevención de la violencia sobre las mujeres y promoción de la igualdad.

- Promoción de acciones relacionadas con la conciliación y corresponsabilidad en el municipio.

Forma de provisión:

Gestión directa

#### 1.8.4.4. Programa de planes de igualdad en empresas de la Comunitat Valenciana

Definición:

El programa es la herramienta para generar el impulso de los planes de igualdad de las empresas, asesorando directamente a aquellas entidades con o sin ánimo de lucro que pretenden proceder a su gestión.

Objeto:

- Asesorar a empresas o entidades de la localidad o localidades de la zona de influencia en la elaboración e implantación de planes de igualdad dentro de su organización laboral.

- Elaborar los informes técnicos para la obtención del visado, en caso de formar parte de la Red Valenciana de Igualdad, sobre los planes de igualdad de las empresas de la Comunitat Valenciana presentados y el sello «Fent Empresa. Iguals en Oportunitats».

Forma de provisión:

Gestión directa.

#### 1.9. Centro social de atención primaria

Definición:

Estructura física con dotación de unidades de atención individual, grupal y comunitaria, de titularidad municipal, sede del equipo de profesionales de la zona básica y específica de servicios sociales, en la cual se desarrollan los servicios e implementan las prestaciones de carácter profesional, económico y tecnológico dirigidas a la ciudadanía de su ámbito territorial de atención y regulados en la Ley de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana.

Cada centro contendrá la estructura técnica y administrativa de los servicios sociales de atención primaria, es decir, el equipo de intervención social, las unidades de igualdad y las unidades de apoyo jurídico y de apoyo administrativo y los servicios sociales específicos, equipo del servicio de infancia y adolescencia y del servicio de atención a las personas con discapacidad o discapacidades y específicos de personas con problemas de salud mental.

Se configura como el primer nivel de acceso al SPVSS por proximidad a la ciudadanía. En ellos se prestarán los servicios de atención primaria de carácter básico y, en municipios que por su número de población conforman una zona básica y un área de servicios sociales, los servicios de atención primaria de carácter específico de competencia municipal, desde una perspectiva holística basada en el principio de intervención centrada en la persona, familia o unidad de convivencia.

Cada zona básica de servicios sociales contará con un centro social que reúna las características que a continuación se indican. Además, los municipios integrados en una zona básica de servicios sociales, con un número de población muy reducido, que se encuentran muy diseminados y donde la conectividad vial esté poco desarrollada, podrán contar con

unidades de atención e intervención social, que, de manera itinerante, presten atención continuada a la ciudadanía de las poblaciones pequeñas, en los Puntos de Atención Social Básico.

Objeto:

Facilitar la provisión de servicios y prestaciones a las personas, familias o unidades de convivencia que favorezcan la inclusión social, la autonomía personal, la convivencia, la igualdad de oportunidades y la participación social, desde una perspectiva comunitaria.

Se realizarán intervenciones promotoras, preventivas, protectoras, de acompañamiento, apoyo y rehabilitadoras, con un enfoque holístico y centrado en la persona, y en coordinación y colaboración con el resto de los sistemas que, en mayor o menor medida, interaccionan con la persona, familia o unidad de convivencia, proporcionando a la persona una atención integral que mejore su calidad de vida y favorezca su permanencia en el entorno vital.

#### 1.9.1. Punto de atención social básico

Definición:

Estructura física, de titularidad municipal, ubicada en municipios diseminados que forman parte de una zona básica de servicios sociales, en la que se desarrollarán los servicios y se implementarán las prestaciones reguladas en la Ley de Servicios Sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.

Estas unidades estarán necesariamente vinculadas a la zona básica de servicios sociales correspondiente, de forma que quede garantizada la atención próxima a la ciudadanía y paralelamente el acceso a los servicios e instalaciones que ofrece el centro social de atención primaria.

Se podrán establecer en los municipios de elevada población, siempre dependientes de su centro social de referencia, con la finalidad de favorecer la proximidad, evitando la aglomeración o dividiendo el territorio para mejorar la calidad de atención a las personas.

Objeto:

Estas unidades tendrán por objeto acercar la prestación de los servicios sociales a la ciudadanía de municipios diseminados, con un número de población reducida, de manera que se garantice su acceso a las prestaciones, servicios y derechos incluidos en la Ley de Servicios Sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, en condiciones de igualdad al resto de poblaciones de mayor tamaño.

#### 1.10. Centro integral de mayores (CIM)

Definición:

Los centros integrales de mayores son servicios de acción comunitaria para la promoción de una vida activa y saludable y para la prevención del riesgo de exclusión de las personas mayores por cualquier tipo de deterioro, por soledad no deseada o por cualquier otra circunstancia personal o social.

Objeto:

– Fomentar las relaciones interpersonales y la comunicación y promover la participación de las personas mayores en la vida comunitaria.

– Promocionar hábitos de vida saludable y optimizar los activos de salud en su ámbito territorial.

– Fomentar el ocio, la cultura y el deporte y promover la inclusión digital y las relaciones intergeneracionales.

– Prevenir el deterioro físico y emocional contribuyendo al mantenimiento de sus capacidades.

– Prevenir e identificar el maltrato, así como fomentar prácticas de buen trato.

– Identificar y canalizar situaciones de soledad no escogida.

– Evitar y/o retrasar la institucionalización social o sanitaria de las personas mayores.

Carta de servicios:

El centro podrá permanecer abierto desde las 9:00h hasta las 21:00h de lunes a sábado, con posibilidad de abrir los domingos.

Programas por áreas:

– Área de prevención, mantenimiento de la salud.

– Área de rehabilitación preventiva.

– Área de información y formación de hábitos de salud.

– Área de actividades físico- deportivas.

– Área de terapia ocupacional.

– Área socioeducativa.

– Área de actividades ocio y convivencia.

##### 1.10.1. Puntos Integrales de Mayores (PIM)

**Definición:**

Los puntos integrales de mayores podrán establecerse en municipios con una población inferior a 3.000 habitantes.

A los efectos del presente decreto, los edificios, establecimientos o zonas destinadas a albergar este tipo de centros, por su actividad y su disponibilidad por el público, estarán destinados a actividades culturales, de esparcimiento, reuniones y actos similares, no estando destinados a su utilización por el público en general.

**1.11. Albergue para personas en situación o riesgo de exclusión social****Definición:**

El albergue es un centro de estancias cortas y/o intermitentes que presta servicio de atención ambulatoria y de baja exigencia de ámbito municipal y que realiza actuaciones dirigidas a proveer la atención y cobertura de las necesidades básicas, durante el día o durante la noche, a las personas en situación o riesgo de exclusión social.

**Modalidades:**

– Albergue 24 horas para personas en situación o riesgo de exclusión social: centro con horario de apertura continuo, en el cual se desarrollan programas y actuaciones orientadas a promover su inclusión social, ofreciendo prestaciones de manutención y atención a las necesidades básicas, así como desarrollando actuaciones básicas de prevención, rehabilitación, asesoramiento y apoyo socioeducativo.

– Albergue nocturno para personas en situación o riesgo de exclusión social: centro con horario de apertura nocturno, que ofrece la prestación de alojamiento alternativo de emergencia para personas en situación o riesgo de exclusión social. Se complementará con prestaciones de manutención y atención a las necesidades básicas.

**Objeto:**

Prestar con carácter ambulatorio, en horario diurno y/o nocturno dependiendo de la modalidad, una atención integral a las personas, cubrir sus necesidades básicas, facilitar una recuperación de la autonomía personal y fomentar su participación en itinerarios de inclusión desde un modelo de intervención de baja exigencia y de reducción de daños, siendo las estancias cortas con posible derivación a un recurso del SPVSS.

En función de cada modalidad de centro, la finalidad será especializada de acuerdo con las necesidades de las personas atendidas y en concreto:

– En la modalidad de albergue 24 horas: manutención, atenciones a las necesidades básicas y alojamiento de emergencia.

– En la modalidad de albergue nocturno: alojamiento de emergencia y se podrá complementar con manutención y atención de las necesidades básicas.

**Perfil de las personas usuarias:**

Personas en situación o riesgo de exclusión, que se encuentren en situación de sin hogar.

**Carta de servicios:**

Análisis y valoración integral de emergencia de la situación de la persona usuaria.

– Atención social.

– Atención a las necesidades básicas (alojamiento de emergencia, manutención).

– Fomento de hábitos y horarios y desarrollo de habilidades básicas de gestión de la vida cotidiana, habilidades sociales, de convivencia y participación comunitaria.

– Atención a la salud y fomento del autocuidado.

– Atención de terapia ocupacional para el fomento de hábitos y horarios, y desarrollo de habilidades básicas de gestión de la vida cotidiana, habilidades sociales, de convivencia y participación comunitaria.

– El servicio de albergue para personas en situación o riesgo de exclusión social ofrecerá los servicios durante todos los días del año, en horario de 24 h.

– El servicio de albergue nocturno para personas en situación o riesgo de exclusión social ofrecerá los servicios durante todos los días del año, en horario de tarde y noche de 19:00 h a 9:00 h.

**1.12. Viviendas sin apoyo**

Serán recursos comunitarios para atender necesidades sobrevenidas, urgencias, primera acogida, centros de continuidad o de transición para la autonomía personal.

Estas viviendas no contarán con personal profesional propio. Estarán bajo la supervisión del equipo de intervención social de la zona básica, quien asumirá la cartera de servicios básica y el apoyo técnico que a su vez se podrá complementar con la atención de otros grupos profesionales del SPVSS.

### 1.13. Centro municipal temporal de acogida social (CMTAS)

El Centro Municipal Temporal de Acogida Social es un recurso habilitado para responder a las necesidades originadas por situaciones de urgencia y/o emergencia, con la finalidad de dar respuesta de alojamiento a las personas que se encuentran en situación de sin hogar y de extrema vulnerabilidad.

La finalidad del CMTAS es cubrir las necesidades de las personas atendidas en relación con las áreas habitacional y relacional, así como la cobertura de las necesidades básicas, ofreciendo protección, refugio, acompañamiento social e intervención social.

Podrán ser habilitados temporalmente como Centros Municipales Temporales de Acogida Social espacios públicos o privados que dispongan de un informe técnico favorable que garantice las condiciones generales de seguridad general, salubridad, habitabilidad y climatización.

Los centros habilitados como CMTAS contarán con una dirección y un equipo técnico de profesionales para llevar a cabo una adecuada atención social a las personas alojadas de manera temporal.

El CMTAS debe ser considerado un recurso habitacional temporal de urgencia y/o emergencia que proporcione el acceso a los recursos normalizados, favoreciendo la inclusión social de las personas.

## *Apartado 2. Centros, servicios y programas de los servicios sociales de atención primaria de carácter específico*

### 2.1. Características generales de los servicios sociales de atención primaria de carácter específico

La atención primaria de carácter específico constituye un nivel de actuación complementario a la atención primaria de carácter básico. Su intervención da soporte y continuidad a esta, cuando la naturaleza de las situaciones y la intensidad de las intervenciones requeridas así lo aconsejan. Posee un carácter netamente instrumental y se caracteriza por la singularidad de la atención que presta, si bien comparte un mismo objeto con la primaria de carácter básico: la atención a las personas, familias y unidades de convivencia en su propio entorno y desde un enfoque comunitario.

La atención primaria de carácter básico y la atención primaria de carácter específico conforman, pues, una unidad sistémica, que presenta dos niveles de actuación. Esta configuración obliga a disponer de estructuras organizativas bien coordinadas, que aseguren la continuidad y la trazabilidad del proceso, así como una atención integral basada en el trabajo en red y capaz de llevar a cabo actuaciones profesionales orientadas a la consecución de sinergias, siempre en coordinación con la atención primaria básica a través del profesional de referencia.

#### 2.1.1. Servicios de la atención primaria de carácter específico

La atención primaria de carácter específico se organiza en los siguientes servicios estructurales:

- Servicio de infancia y adolescencia.
- Servicio de violencia sobre la mujer.
- Servicio de atención a las personas con discapacidad y específico de personas con problemas graves de salud mental.

- Servicio de atención diurna y nocturna.

- Servicio de atención ambulatoria.

- Servicio de alojamiento alternativo.

Todos los servicios estructurales de atención primaria de carácter específico proveerán las siguientes prestaciones:

- Información, orientación y asesoramiento.

- Apoyo a la inclusión social.

- Orientación e intervención individual, familiar o a la unidad de convivencia.

- Atención psicológica y psicoterapéutica.

- Atención socioeducativa.

Los servicios estructurales de atención primaria de carácter específico estarán ubicados, preferentemente, en el centro social del municipio del área que cuente con una mayor población, si bien los programas adscritos a ellos podrán ser distribuidos entre otras localidades por la entidad local de la que dependan administrativamente, siempre que dispongan de centro social. En los municipios de gran población, los servicios estructurales de atención primaria de carácter específico se podrán ubicar en un centro social que englobe distintas zonas básicas.

Los centros adscritos a los servicios estructurales de competencia de la Generalitat se ubicarán en el territorio del área conforme a lo previsto en el plan estratégico, de acuerdo con criterios de población y teniendo en cuenta la existencia de vías efectivas de comunicación y la necesidad de llevar a cabo una distribución equitativa de los recursos disponibles.

Todos los centros, servicios y programas de servicios sociales de atención primaria de carácter específico realizan las siguientes funciones:

- Intervención integral en el núcleo familiar o relacional mediante apoyos concretos ante situaciones de necesidad, con el fin de preservar a las personas en su entorno social, favoreciendo su inclusión mediante apoyos técnicos concretos o intervenciones específicas de carácter ambulatorio.

- Implementación de programas y actuaciones que favorezcan la inclusión social de grupos vulnerables con características homogéneas.

- Colaboración y coordinación con la atención primaria de carácter básico o con la atención secundaria y con otros agentes institucionales del SPVSS, bajo el principio de unidad de acción y, en su caso, en la elaboración, implementación, seguimiento y evaluación del PPIS.

- Desarrollo de estrategias de fortalecimiento personal y promoción de la autonomía, así como la promoción de actuaciones formativas, ocupacionales, socioeducativas y de inclusión social para su población de referencia.

- Asesoramiento, prevención y rehabilitación, en su caso, ante situaciones de vulnerabilidad o riesgo a lo largo del ciclo vital de las personas.

- Acompañamiento, atención integral y protección ante situaciones de vulnerabilidad, riesgo o desprotección individual y familiar.

- Promoción de actuaciones en materia de igualdad en el ámbito territorial de referencia.

- Cuantas otras tengan atribuidas o les sean encomendadas por la normativa vigente y su desarrollo reglamentario.

#### 2.1.2. Metodología de trabajo y pautas de actuación

Todos los centros, servicios y programas de la atención primaria específica comparten unas funciones que estrictamente no son exclusivas de este nivel de actuación, en la medida en que forman parte de la funcionalidad propia de la atención primaria entendida como un todo. A fin de hacer efectiva la integración de estas funciones en el ámbito de la atención primaria es necesario adoptar una serie de pautas metodológicas, que se enumeran y describen a continuación:

- Intervención integral en el núcleo familiar o relacional a través de soportes técnicos concretos e intervenciones específicas de carácter ambulatorio, con el fin de atender las necesidades de las personas usuarias en su propio entorno, manteniendo las condiciones de vida elegidas por ellas y favoreciendo la inclusión social y la ayuda mutua. Estas intervenciones contarán, en todo caso, con la participación de estas personas en su diseño y desarrollo, emplearán una metodología interdisciplinar y adoptarán, asimismo, una perspectiva comunitaria y de inclusión.

- Implantación de programas y actuaciones orientadas a la inclusión social de grupos vulnerables, que se hará efectiva empleando una metodología que evite cualquier forma de segregación, buscando el fortalecimiento y la ayuda mutua entre las personas.

- Colaboración y coordinación con la atención primaria básica, que hará necesario mantener una comunicación permanente con la persona profesional de referencia, tanto en la actualización del programa personalizado de intervención social, como en su seguimiento y evaluación. Se procederá de la misma manera en relación con la atención secundaria, a fin de hacer posible una comunicación adecuada entre centros facilitando el trasvase de la información necesaria para garantizar su eficacia.

- Desarrollo de intervenciones individuales que incluyan estrategias de fortalecimiento personal y de promoción de la autonomía, además de actuaciones formativas, ocupacionales, educativas, convivenciales o asistenciales en diferentes áreas, lo que requiere una estrecha colaboración técnico-profesional y la constitución, mantenimiento y actualización de redes de centros, servicios y programas y de circuitos de actuación, con el fin de asegurar la trazabilidad y la eficacia de dichas intervenciones.

- Desarrollo de acciones orientadas a la prevención secundaria, que se harán efectivas en colaboración con la atención primaria básica en cuanto a las tareas de asesoramiento a personas, promoviendo actuaciones de rehabilitación con el fin de procurar la autonomía personal.

- Las intervenciones que se lleven a cabo comprenderán la atención integral, la mediación y la protección de las personas usuarias, e incluirán, en todo caso, un acompañamiento profesional eficaz pero no intrusivo, compatible con la promoción de su autonomía y su capacidad de autogestión.

- El acceso a la atención primaria de carácter específico tiene lugar, salvo excepciones, por derivación de la atención primaria de carácter básico. Los centros, servicios o programas de la atención primaria de carácter específico deben actualizar, por tanto, las prescripciones, los diagnósticos o el propio PPIS previstos por la atención primaria de carácter básico, que seguirá siendo, en cualquier caso, responsable del proceso de intervención previsto en dicho plan, así como del mantenimiento y actualización de la HSU de la persona usuaria. Todas las intervenciones incluirán actuaciones orientadas a promover la igualdad de hombres y mujeres.

- A lo largo del proceso de intervención, los centros, servicios y programas de la atención primaria de carácter específico deberán, asimismo:

- Facilitar, en formato accesible y comprensible, la información, la orientación y el asesoramiento requeridos por las personas usuarias o personas familiares o allegadas, con el fin de evitar que sufran las consecuencias de la dispersión impuesta por la estructura organizativa de las diferentes administraciones.

- Actualizar la valoración y el diagnóstico de la situación individual o social de la persona, familia o unidad de convivencia, y de su entorno comunitario.

- Llevar a cabo la intervención requerida en este nivel de actuación y valorar su suficiencia y su adecuación, a cuyo fin deberá mantener una comunicación permanente con la atención primaria de carácter básico; en particular, con el servicio estructural que haya iniciado el proceso de atención e intervención, y con la persona profesional de referencia.

- Proponer nuevas prescripciones para hacer posible una intervención más adecuada a las necesidades de la persona, familia o unidad de convivencia, con el consiguiente desarrollo específico del PPIS a través del PAI. Para esta tarea mantendrán una actitud profesional de colaboración e interconsulta, que se concretará tanto en el día a día, como en reuniones conjuntas cuando deban tomarse decisiones de especial relevancia para la vida de las personas usuarias.

- Garantizar el establecimiento de redes de atención entre los centros, servicios y programas de servicios sociales, tanto de titularidad pública como de iniciativa privada.

#### 2.1.3. Coordinación con los servicios sociales de atención primaria de carácter básico

La coordinación entre los dos niveles de actuación de la atención primaria constituye una prioridad en la organización de los servicios sociales, que se traduce, en la práctica, en un intercambio constante de información entre ambos niveles, el trabajo en red, la interconsulta y el desarrollo de una estrecha relación profesional con la persona profesional de referencia.

Esta necesidad de coordinación se extiende, asimismo, a los propios servicios estructurales de la atención primaria específica. Se trata de servicios complementarios que requieren de una activa colaboración profesional, ya que conforman itinerarios de intervención que solo son eficaces si se utilizan de manera conjunta y dan lugar a actuaciones profesionales sinérgicas. Requieren, en última instancia, del compromiso de las organizaciones y sus personales responsables administrativos y de una activa lealtad institucional.

A este respecto, adquiere especial importancia el papel de la persona directora del área y la persona supervisora del departamento, en el ámbito de sus respectivas competencias. Ambas, de forma conjunta, deberán garantizar la coordinación y sinergia entre los centros, servicios y programas del área y de las zonas básicas integradas en ella.

#### 2.2. Servicio de infancia y adolescencia

El servicio de infancia y adolescencia de atención primaria de carácter específico promocionará y coordinará los programas necesarios para llevar a cabo una intervención integral con el fin de preservar a los niños, niñas y adolescentes en su entorno sociofamiliar y favorecer la inclusión de los grupos vulnerables.

Este servicio coordinará, promocionará y desarrollará programas y actuaciones de apoyo a la infancia y a la adolescencia con una intervención cualificada en situaciones de especial vulnerabilidad o desprotección, atendiendo a sus familias y unidades de convivencia, así como con programas y actuaciones de apoyo y soporte especializado a las familias acogedoras, y programas con adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley.

La propuesta de derivación a los programas de competencia municipal se llevará a cabo a instancia del Equipo de Intervención Social correspondiente. La derivación supone un trabajo previo por parte de la atención primaria básica. Con posterioridad a la derivación se realizará un trabajo sinérgico y colaborativo de los dos niveles de actuación, que requerirá frecuentes sesiones de interconsulta.

El servicio implantará los programas estructurales e instrumentales que se describen a continuación, en función de las necesidades que se detecten. Los programas estarán ubicados en el centro social de atención primaria básica o en los centros sociales del área o departamento.

##### 2.2.1. Programa competencia de los municipios

###### 2.2.1.1. Programa de equipos específicos de intervención con infancia y adolescencia (EEIIA)

Definición:

Equipo de intervención con infancia y adolescencia que lleva a cabo las actuaciones específicas para la atención integral de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad o desprotección. El acceso al programa será por derivación acordada de la comisión técnica de intervención social, a solicitud del servicio de prevención e intervención familiar, quien previamente habrá planificado e implementado una intervención.

Objeto:



Reducir y eliminar las circunstancias que hayan dado lugar a la valoración de vulnerabilidad o desprotección, preparar las condiciones para el retorno a la familia de las personas menores de edad que hayan tenido que ser separadas de la misma con carácter temporal.

Las actuaciones se realizarán a través de una intervención integral e interdisciplinar que comprenda actuaciones propias del ámbito psicológico, social y de mediación, tanto individuales como familiares o grupales. La intervención se realizará siempre desde una perspectiva educativa y de inclusión.

Perfil de las personas usuarias:

- Niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad o desprotección, tras la propuesta del equipo de intervención social. La situación puede haberse producido por las características o circunstancias de las personas progenitoras, cuidadoras, guardadoras principales, por la dinámica relacional familiar, o bien por las características o circunstancias de las personas menores de edad (conductas desajustadas, traumas emocionales, autocontrol, adicciones, abandonos escolares...).

- Niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de una situación traumática o de cualquier otra circunstancia que haga aconsejable llevar a cabo una intervención de carácter psicosocial.

- Personas usuarias que alcanzan la mayoría de edad, cuando se considera conveniente no interrumpir la intervención, tanto desde el propio equipo de intervención con infancia y adolescencia o por retorno de un centro de atención secundaria o de un programa de la propia atención primaria de carácter específico.

- Niños y niñas menores de 14 años que hayan realizado conductas antisociales.

- Apoyo, acompañamiento e intervención en acogimiento en familia extensa, que incluye la formación de familias, la valoración y el seguimiento.

- Intervención en los periodos de transición entre recursos, a requerimiento del servicio de prevención e intervención con las familias de la atención primaria básica.

En las situaciones de violencia sexual infantil el equipo colaborará con el programa específico al respecto. Igualmente colaborará con la atención primaria de carácter básico, a requerimiento de esta, en las valoraciones para la selección de las familias acogedoras extensas.

Carta de servicios:

- Apoyo a los servicios sociales de atención primaria de carácter básico en la valoración y detección de situaciones de riesgo y vulnerabilidades producidas por la dinámica familiar o alguna característica de uno o más miembros de la familia, a requerimiento del equipo de intervención social de la zona básica.

- Atención integral de carácter educativo, psicológico, social, de mediación o de acompañamiento, tanto individual como familiar o grupal, de las necesidades específicas de los niños, niñas y adolescentes y sus familias, en consonancia con el PPIS y la estrategia de implantación acordada conjuntamente.

- Elaboración e implantación de programas que fomenten el establecimiento de los vínculos afectivos y el buen trato en la unidad familiar.

- Actualización de la valoración de la situación personal o familiar y colaboración en el plan de protección.

- Colaboración con los servicios sociales de atención primaria de carácter básico, a requerimiento de esta, así como coordinación sistemática con el programa de prevención e intervención familiar y, en cualquier caso, con la persona profesional de referencia.

- Facilitar la incorporación de adolescentes en situación de riesgo o vulnerabilidad a los programas de formación e inserción laboral, apoyando así el proceso de emancipación, autonomía personal e inclusión sociolaboral.

- Colaboración con los programas de medidas judiciales y violencia sexual, así como con el servicio de violencia sobre la mujer.

- Evaluación de la gestión del caso y replanificación para alcanzar los objetivos.

- Las intervenciones del EEIIA podrán realizarse en horario de mañana y tarde, con flexibilidad horaria para poder adaptar las intervenciones a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, y sus familias.

Programas:

Programa de preservación familiar: dirigido a paliar o eliminar los factores de vulnerabilidad o riesgo para garantizar el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes y evitar la separación de sus familias. A este respecto, se consideran factores de vulnerabilidad o riesgo entre otros los producidos por:

- Las características individuales de las personas progenitoras o cuidadoras principales (carencias emocionales, deficiencias cognitivas o intelectuales, trastornos de salud mental graves, trastornos adictivos, ausencia o inadecuación grave de pautas educativas, u otros que pudieran producirse).



- Los producidos por características individuales de los niños, niñas y adolescentes (problemas graves de conducta, carencias emocionales y de autocontrol, abandono escolar, adicciones, violencia sobre la mujer sufrida o ejercida, acoso escolar, apoyo emocional en casos de diversidad del tipo que sea).

- Los causados por la dinámica relacional familiar en los casos de conflictos conyugales o de pareja, separaciones o divorcios, maltrato infantil, violencia sobre la mujer, violencia intrafamiliar, o violencia filioparental.

En el mismo se integra la reunificación familiar cuando sea necesaria la adopción de una medida jurídica de tutela o guarda de los niños, niñas y adolescentes, y se prevea la viabilidad de promover el retorno con su familia de origen en unas condiciones adecuadas y seguras para su desarrollo.

Programa de intervención en casos de violencia a la infancia y adolescencia: destinado a la intervención ante cualquier tipo de violencia infantil, entendiendo como tal toda acción, omisión o trato negligente que priva a las personas menores de edad de sus derechos y su bienestar, y amenaza o interfiere en su ordenado desarrollo físico, psíquico o social. La intervención se llevará a cabo independientemente de que se trate de violencia ejercida de forma presencial o por medio de las tecnologías de la información y de la comunicación, o de que su origen sea intra o extrafamiliar.

La atención e intervención en casos de violencia física, psíquica, emocional y sexual tendrá por objeto reducir cualquier tipo de sintomatología adversa, proteger a la víctima y reparar cualquier daño psicológico que pueda aparecer. En los casos de violencia sexual infantil, el objetivo será reducir la sintomatología ocasionada por las agresiones sufridas, así como minimizar el riesgo de victimización secundaria.

El programa incluirá, asimismo, intervenciones específicas con personas menores de edad que requieran atención o apoyo psicológico por las consecuencias afectivas secundarias a cualquier tipo de diversidad que puedan presentar, siempre que lo soliciten los servicios sociales de la atención primaria de carácter básico.

Programa de formación y seguimiento a familias acogedoras extensas: dirigido a la formación de personas adultas que quieran formalizar un acogimiento familiar en familia extensa, este programa se desarrollará a solicitud y en colaboración con el servicio de prevención e intervención con las familias. Debe realizarse la incoación e instrucción de los expedientes relativos a los ofrecimientos de las personas residentes en su municipio, para la formalización de los acogimientos familiares y delegaciones de guarda en familia extensa.

#### 2.2.2. Programas competencia de la Generalitat

##### 2.2.2.1. Programa de intervenciones técnicas de acogimiento en familia educadora

###### Definición:

Conjunto de actuaciones de carácter educativo, formativo, social y psicológico orientadas a garantizar el desarrollo adecuado del acogimiento familiar de niños, niñas y adolescentes en familia educadora.

###### Objeto:

El programa tiene por objeto proporcionar el apoyo, acompañamiento, orientación y supervisión que permita a las familias acogedoras educadoras desempeñar sus funciones adecuadamente en beneficio de la persona acogida, de acuerdo con los objetivos previstos en el plan de protección del niño, niña o adolescente. Toda intervención con las familias de origen se realizará en coordinación con los servicios sociales de atención primaria. Con la finalidad de garantizar un entorno seguro y protector, tanto a nivel físico como emocional.

###### Perfil de las personas usuarias:

Personas menores de edad en situación de guarda y/o tutela administrativa de la Generalitat con una medida de acogimiento familiar en familia acogedora educadora o susceptibles de ser acogidas, así como las propias familias educadoras y, en su caso, las familias de origen de las personas menores de edad acogidas.

###### Carta de servicios:

- Actuaciones previas al inicio de la convivencia: planificación y preparación del acogimiento, y colaboración en la ejecución del plan de transición.

- Actuaciones durante el acogimiento: intervención, seguimiento y evaluación de los acogimientos en curso, mediación entre los distintos agentes implicados, atención telefónica permanente de consultas e incidencias; organización y supervisión de visitas o encuentros entre las personas menores de edad y sus familias, o entre las familias de origen y las educadoras, siempre que no deban realizarse en un punto de encuentro familiar, cualquier día de la semana, incluyendo los domingos y festivos.

- Actuaciones posteriores al acogimiento: planificación y preparación del cese del acogimiento, y colaboración en la ejecución del plan de transición a una nueva medida, a la vida independiente o preparación para la emancipación.

###### – Otras actuaciones:

- Tareas para la valoración de la aptitud de personas que se ofrecen para el acogimiento de niños, niñas y adolescentes y no tienen la consideración de familia extensa.



- Gestiones administrativas relativas a la escolarización, la cobertura sanitaria, los trámites propios del acogimiento y cualesquiera otras que se consideren adecuadas para el desarrollo de la medida de acogimiento.

- Elaboración de informes sociofamiliares complementarios relativos a la familia acogedora extensa de los niños, niñas y adolescentes acogidos, a solicitud de la dirección territorial competente.

- Realización de valoraciones psicosociales de las familias que se ofrecen para el acogimiento de niños, niñas y adolescentes a fin de constatar que reúnen la capacidad adecuada para obtener la aptitud como familia acogedora.

- Formación continua a las familias educadoras y a profesionales que, en el ejercicio de sus funciones, estén en contacto con las personas menores de edad acogidas.

- Propiciar la inclusión de los niños, niñas y adolescentes acogidos en las actividades de ocio y socioculturales de su entorno, en colaboración con la atención primaria básica.

- Propiciar la participación de los niños, niñas y adolescentes en los Consejos Locales de Infancia del entorno sociocomunitario en el que residan, se buscará la participación en procesos deliberativos propiciando de forma no directiva el pronunciamiento colectivo respecto a los asuntos de la vida pública que afecten a sus derechos e intereses.

- Podrán organizarse actividades de participación en pequeños grupos con finalidad terapéutica.

- Realización de actividades de respiro individuales o grupales durante los periodos vacacionales de las personas menores de edad, tales como Navidad, Semana Santa y verano, así como a solicitud de la Dirección Territorial.

- Régimen de visitas: la entidad concertada mantendrá la necesaria coordinación técnica con las personas profesionales del PEF. Así mismo, podrán organizar y supervisar visitas entre personas menores de edad y sus familias, siempre que no deban realizarse en el PEF, con carácter excepcional y a petición de la Dirección Territorial.

Programas:

El programa de intervenciones técnicas en acogimiento familiar en familia acogedora educadora deberá disponer de programas de intervención específicos en las siguientes materias:

- Formación continua a las familias para el acogimiento, planificación y preparación de la medida.

- Intervención durante la vigencia del acogimiento, seguimiento y valoración de la evolución del acogimiento.

- Coordinación con los programas y con entidades implicadas en el desarrollo de la medida.

- Apoyo del personal técnico en la valoración de la aptitud de las personas que se ofrecen a formalizar acogimientos familiares en calidad de familias educadoras.

- Participación colectiva de los niños, niñas y adolescentes acogidos.

Las intervenciones sociales, psicológicas o pedagógicas se realizarán en función de las necesidades que planteen las personas usuarias, que se añadirán a las tareas regulares de supervisión, apoyo y formación previstas en la planificación general.

El programa deberá prestar sus servicios tanto en jornada de mañana como de tarde y garantizar, en todo caso, el respeto a los horarios escolares y laborales de las personas usuarias.

#### 2.2.2.2. Programa de intervenciones técnicas en adopción

Definición:

Conjunto de actuaciones técnicas en materia de adopción, tanto nacional como internacional, destinadas a las personas que se ofrecen para la adopción, familias adoptivas, personas adoptadas y a las personas profesionales que intervienen en los procesos adoptivos o interactúan con las referidas familias y personas adoptadas.

Objeto:

El programa comprende el conjunto de intervenciones técnicas de carácter psicológico, social y formativo dirigidos a las personas implicadas en los procesos de adopción, a fin de que la adopción se desarrolle de forma adecuada y atendiendo al supremo interés de la persona adoptada.

Perfil de las personas usuarias:

- Personas que hayan presentado un ofrecimiento para la adopción, ya sea nacional o internacional.

- Personas declaradas idóneas, que hayan recibido la asignación de un niño, niña o adolescente o de un grupo de hermanos/as y que se encuentren en situación de guarda con fines de adopción.

- Familias adoptivas, cuando la Generalitat haya intervenido en la tramitación de su adopción (nacional o internacional).

- Niños, niñas y adolescentes en situación de guarda con fines de adopción.

- Personas adoptadas, cuando la Generalitat haya intervenido en la tramitación de su adopción (nacional o internacional).

- Por lo que se refiere a la búsqueda de orígenes, las personas adoptadas que se encuentran en alguno de los siguientes supuestos:

Que en el momento de la solicitud residan en la Comunitat Valenciana, independientemente de que la Generalitat haya participado o no en su proceso de adopción.

Que la Generalitat hubiere intervenido en su adopción, aunque en el momento de la solicitud tengan su residencia en otra comunidad autónoma.

- Personas profesionales cuyo ámbito laboral está vinculado a la adopción y/o con personas adoptadas.

Carta de servicios:

- Realización de sesiones informativas y de formación dirigidas a personas que se ofrecen para la adopción, para dar a conocer y entender las características diferenciales de la filiación adoptiva.

- Realización de valoraciones psicosociales de las personas que se ofrecen para la adopción a fin de constatar que reúnen la capacidad, aptitud y motivación adecuadas para ejercer la responsabilidad parental en filiación adoptiva.

- Realización de actuaciones de seguimiento desde que se acuerda la guarda con fines de adopción (en caso de adopción nacional) y desde que se inicia la convivencia con la persona adoptada (en caso de adopción internacional), emitiendo los correspondientes informes.

- Asesoramiento y orientación tanto a las personas adoptadas como a sus familias adoptivas para abordar las necesidades específicas derivadas de las situaciones de desprotección vividas y de las particularidades de este tipo de filiación.

- Apoyo específico, tras la adopción, a quienes adopten a niños, niñas o adolescentes que hayan sufrido maltrato grave u otras experiencias traumáticas, o que presenten graves problemas de salud u otras condiciones que dificulten su integración familiar.

- Asesoramiento y acompañamiento a las personas adoptadas para hacer efectivo su derecho a conocer sus orígenes biológicos.

- Formación continua dirigida a las personas declaradas idóneas para la adopción, a las que ya han formalizado la adopción y a las personas profesionales.

- Orientación y asesoramiento del personal técnico en asuntos concretos relacionados con la adopción, a personas profesionales relacionadas con los procesos adoptivos.

- Realización de actuaciones dirigidas a personas profesionales que están en contacto con personas adoptadas o sus familias, en los ámbitos de la educación, sanidad o acción social, con la finalidad de difundir un conocimiento adecuado de la realidad de la adopción.

Programas:

- Programa de información, destinado a las personas interesadas en la adopción.

- Programa de preparación previa a la valoración de idoneidad, para las personas que se ofrecen para la adopción nacional e internacional.

- Programa de valoración de la idoneidad, dirigido a las personas que se ofrecen tanto para la adopción nacional como para la internacional.

- Programa de seguimiento y apoyo, a las personas adoptadas y a sus familias (postadopción), tanto de la adopción nacional como de la internacional.

- Programa de orientación y asesoramiento del personal técnico en materia de adopción.

- Programa de formación continua, para las personas declaradas idóneas para la adopción y para aquellas que ya la tienen constituida, así como para las personas profesionales.

- Programa de búsqueda de orígenes, destinado a hacer efectivo el derecho de las personas adoptadas a conocer sus orígenes biológicos.

2.2.2.3 Programa de apoyo a la emancipación y la autonomía personal (oficinas mentora)

Definición:

Conjunto de actuaciones de apoyo a la emancipación y autonomía personal de personas jóvenes procedentes de hogares o residencias de niños, niñas, adolescentes en situación de desprotección, así como personas jóvenes que se encuentren en situación de vulnerabilidad o riesgo social.

Objeto:

El programa tiene la finalidad de coordinar e impulsar el proceso de emancipación de personas adolescentes y jóvenes que requieran una atención especializada durante el periodo de transición a la vida independiente por encontrarse en situación de especial vulnerabilidad y dependencia.

Perfil de las personas usuarias:

- Jóvenes de 18 a 25 años que se encontraban en situación de guarda o tutela administrativa en el momento en que alcanzaron la mayoría de edad.



– Adolescentes a partir de 16 años en situación de guarda o tutela administrativa sujetos a medidas de acogimiento familiar o residencial, cuando su plan de protección incluya como objetivo la preparación para la vida independiente.

– Personas adolescentes y jóvenes de 16 a 25 años que se encuentran cumpliendo una medida judicial de medio abierto o el segundo periodo de libertad vigilada de una medida de internamiento, cuando el programa individualizado de ejecución de la medida incluya como objetivo la preparación para la vida independiente.

– Personas y jóvenes entre 16 y 25 años que requieran orientación y acompañamiento para su autonomía personal e inclusión sociolaboral.

Las personas usuarias del programa deberán suscribir necesariamente un contrato de participación con las personas responsables del programa. Se requerirá la solicitud por parte de la oficina mentora de un informe del centro o programa de atención primaria o secundaria de procedencia y comunicar la propuesta de derivación al equipo de intervención social correspondiente de los servicios sociales de atención primaria básica.

Carta de servicios:

– Atención jurídica y administrativa: asesoramiento y acompañamiento en cuestiones legales y de gestión administrativa.

– Apoyo psicológico: entrenamiento en habilidades sociales, apoyo emocional, información y prevención del consumo abusivo de sustancias adictivas.

– Inserción sociolaboral: asesoramiento y acompañamiento en los procesos de capacitación laboral y búsqueda de empleo. Desarrollo de hábitos laborales y de administración, e inserción en programas formativos ocupacionales.

– Seguimiento socioeducativo: fomento de la inclusión social y la plena participación en la comunidad, en coordinación con los servicios sociales de atención primaria de carácter básico.

– Atención a la diversidad familiar y sexual: orientada a facilitar información sobre diversidad sexual, familiar, de género y de carácter sexual, y prevención de la violencia sobre la mujer y delitos de odio.

– Apoyo pedagógico: aprendizaje de las habilidades necesarias para conseguir un nivel de autonomía adecuado que le facilite su integración (resolución de problemas, toma de decisiones, capacidad de esfuerzo, atención sostenida, hábitos de trabajo, locus de control interno). Detección e intervención en las diversas dificultades de aprendizaje que pueda tener, acompañamiento emocional, información y orientación formativo- laboral atendiendo a sus necesidades educativas y teniendo en cuenta una transición progresiva a la emancipación.

Programas:

– Programa de inserción social, orientado a la mejora de las competencias personales y laborales de las personas usuarias, prestando especial atención a las dificultades o desajustes que puedan presentar y la generación de itinerarios de inserción laboral, a fin de optimizar sus condiciones de ocupabilidad.

– Programa de prevención y detección de situaciones de violencia sobre la mujer, que incorpore información relativa a esta problemática, sus manifestaciones y consecuencias, los factores de protección y las nuevas masculinidades, entre otras cuestiones.

– Programa informativo, preventivo y de detección del consumo de sustancias adictivas que incluya, asimismo, información relativa a la adicción al juego.

– Programa de buenas prácticas en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, que incluya información relativa al ciberacoso.

– Programa de proyecto migratorio, que incluya actuaciones orientadas a facilitar la plena inclusión e inserción social y laboral de las personas jóvenes extranjeras que migran solas y carecen de referentes familiares.

– Programa de entrenamiento en habilidades sociales, que incluirá el desarrollo de competencias personales para la vida autónoma, emancipada e independiente, así como habilidades para la resolución de conflictos, en asertividad y en autocontrol.

– Programa de educación integral en sexualidad, entendido como un currículo relativo a los aspectos cognitivos, emocionales, físicos y sociales de la sexualidad, y orientado a la adquisición de conocimientos, habilidades, actitudes y valores, que deberá tener en cuenta, en todo caso, el hecho de la discapacidad y la diversidad sexual y de género.

– Programa de educación y fomento de los valores constitucionales de libertad, justicia e igualdad con especial atención a la aceptación, respeto y tolerancia frente a la diferencia.

2.2.2.4. Programa de atención telefónica y telemática a la infancia

Definición:

Consiste en la atención telefónica y/o telemática gratuita de ayuda a la infancia, que funciona de manera ininterrumpida 24 horas todos los días del año.

Objeto:



El programa tiene por objeto centralizar las llamadas telefónicas que denuncian o ponen de manifiesto presuntas situaciones de riesgo o desamparo de personas menores de edad, ofreciendo una respuesta inmediata, reorientando la situación o derivando a los organismos competentes para su investigación o intervención.

Perfil de las personas usuarias:

La atención se dirige tanto a niños, niñas y adolescentes, como a personas adultas.

Carta de servicios:

– En función de la persona que llama:

– Para las personas menores de edad: orientación, ayuda y protección por necesidades derivadas tanto de problemáticas ocasionadas por su propio comportamiento, como por posibles agresiones provenientes de su entorno familiar, social o escolar.

– Para las personas adultas: asesoramiento frente a las dudas relativas a la situación de niños, niñas y adolescentes, así como la posibilidad de denuncia de situaciones de desprotección de estas personas menores de edad.

– En función del tipo de llamada:

– Información general: la llamada no presenta indicadores de riesgo y tan solo requiere poner a disposición de la persona demandante la información solicitada.

– Orientación. Se informará sobre las prestaciones sociales, así como los procedimientos o programas específicos disponibles en la Comunitat Valenciana, para atender la situación de necesidad. Es fundamental ofrecer un espacio de escucha activa, seguro y confidencial.

– Detección y notificación de situaciones de riesgo y desprotección de personas menores de edad que requieran intervención de profesionales o recursos especializados y que puedan implicar la necesidad de adoptar una medida. Se derivará a la persona atendida al recurso pertinente y se facilitará la información necesaria sobre cómo proceder ante las situaciones identificadas.

Programas:

– Programa de prevención y detección de posibles situaciones de desprotección.

– Programa informativo, de orientación y derivación a los servicios específicos para realizar, en su caso, la intervención.

2.2.2.5. Programa de atención a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual (SAANNA)

Definición:

Programa orientado al diagnóstico, la atención psicológica y la asistencia multidisciplinar a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual. El programa incluye, asimismo, actuaciones destinadas a la atención de personas menores no imputables responsables de violencia sexual.

Objeto:

El programa tiene la finalidad de mejorar el estado psicológico de las víctimas y reducir los efectos negativos de la violencia sexual infantil, así como dotar de herramientas de intervención a su entorno convivencial y prevenir la victimización secundaria. En el caso de las personas menores no imputables responsables de violencia sexual, el objetivo principal es prevenir la reincidencia y mejorar su estado psicológico, así como su educación afectivo-sexual.

Perfil de las personas usuarias:

– Niños, niñas y adolescentes, preferentemente del sistema de protección, víctimas de alguna conducta constitutiva de delito contra la libertad sexual.

– Niños, niñas y adolescentes que hayan cometido una conducta delictiva de carácter sexual y no sean imputables.

– Personas familiares y/o convivenciales de referencia de la persona menor de edad atendida, en su caso.

Carta de servicios:

– Intervención psicológica: valoración diagnóstica, tratamiento psicológico, elaboración de informes de seguimiento y finalización de la intervención, y comparecencia en las vistas judiciales para la ratificación de los informes, entre otras actuaciones.

– Intervención sociofamiliar, que incluya la evaluación de la situación sociofamiliar de la persona menor de edad atendida, cuando sea requerida por el servicio que la deriva.

– Asesoramiento jurídico: información, asesoramiento y asistencia jurídica sobre los procedimientos judiciales, y sobre los recursos legales y sociales disponibles que puedan ser de utilidad a las víctimas y a sus familias.

– Orientación, asesoramiento e información a otros profesionales del ámbito de la protección de la infancia y la adolescencia en materia de violencia sexual infantil a través de un teléfono de consulta.

– Atención itinerante: prestación del servicio en el lugar de residencia de víctimas y de su familia.

– Formación: impartición de cursos de formación a otros profesionales del SPVSS o de otras entidades públicas.

– Coordinación y remisión al equipo de atención primaria de las actuaciones practicadas y del resultado de las mismas.

Programas:

- Intervención psicológica.
- Asesoramiento jurídico.
- Intervención y asesoramiento social.
- Formación y asesoramiento a otros centros, programas del SPVSS o entidades públicas.

#### 2.2.2.6. Programa Barnahus (casa de la infancia)

Definición:

El programa Barnahus es un modelo de atención integral orientado al asesoramiento y atención a las personas menores de edad víctimas de cualquier tipo de violencia, así como a sus familias.

El Barnahus se fundamenta en la coordinación entre todos los departamentos implicados en el proceso, interviniendo todos los profesionales en un mismo espacio adecuado y amigable, de forma presencial o telemática.

Esta coordinación de agentes públicos implica disponer de un espacio físico dentro del Barnahus, equipado a tal efecto y con todos los medios materiales y técnicos, para que se posibilite la realización en ese recurso tanto de la exploración médica, en su caso, como de la prueba preconstituida u otra actuación necesaria desde cualquier ámbito que requiera la presencia de la persona menor de edad víctima.

Objeto:

El programa tiene la finalidad principal de prevenir y reducir al máximo la victimización secundaria, mejorar el estado psicológico de las víctimas y reducir los efectos negativos del maltrato, así como dotar de herramientas de intervención a su entorno convivencial.

También se busca agilizar las declaraciones en sede judicial, realizando la prueba preconstituida en plazos cortos. Con esta reducción de plazos y agilización del procedimiento, se pretende garantizar la fiabilidad de los testimonios en vistas de las personas menores de edad víctimas.

Perfil de las personas usuarias:

Personas menores de edad víctimas de violencia, así como su núcleo convivencial en los casos que se determine.

Carta de servicios:

– Intervención psicológica inicial: contención emocional y apoyo inicial a la persona menor de edad víctima, así como asesoramiento familiar, previo a la prueba preconstituida.

– Tratamiento psicológico rehabilitador: valoración diagnóstica del daño, intervención psicológica rehabilitadora tras la realización de la prueba preconstituida, informes de seguimiento y finalización, comparecencia en vistas judiciales.

– Atención sociofamiliar: evaluación de la situación personal, social y familiar de la persona menor de edad beneficiaria del servicio. Apoyo y seguimiento social. Orientación y apoyo al núcleo convivencial en su caso. Información y orientación sobre la disponibilidad de recursos sociales y de apoyo a víctimas. Acompañamiento y tramitación de aquellas gestiones en las que se considere necesario un especial apoyo dadas las circunstancias de la persona víctima y su entorno convivencial inmediato.

– Asesoramiento jurídico: información y orientación, tanto a la persona menor de edad como a la familia convivencial, sobre los procedimientos judiciales.

– Asistencia letrada y representación en juicio: representación en juicio de aquellos casos en los que la persona menor de edad víctima tenga medidas de protección en vigor.

– Atención psicológica itinerante: en los casos que se autorice por el órgano directivo competente, se podrá realizar la atención psicológica rehabilitadora en un espacio diferente al Barnahus, cuando la víctima tenga unas dificultades importantes para el desplazamiento al recurso, sea por distancia, movilidad reducida u otras circunstancias que se determinen reglamentariamente.

– Realización de exploraciones médicas iniciales, debiendo contar para ello con un espacio equipado y adaptado para su desarrollo.

– Realización de la prueba preconstituida y de entrevistas forenses por parte de profesionales del Instituto de Medicina Legal, debiendo disponer de un espacio equipado y adaptado para su desarrollo.

Programas:

– Programa de intervención psicológica con personas menores de edad víctimas de cualquier tipo de violencia sobre la infancia y adolescencia, en los términos establecidos en la Ley orgánica 8/2021.

– Programa de asesoramiento jurídico de los niños, niñas y adolescentes víctimas atendidos en el recurso.

– Intervención y atención, tanto de las personas menores de edad atendidas en el recurso, como sus familiares, siempre que formen parte de su núcleo convivencial.

#### 2.2.2.7. Programa punto de encuentro familiar

##### Definición:

Servicio de carácter ambulatorio que presta atención profesional especializada destinada a hacer posible que los niños, niñas y adolescentes puedan mantener relaciones con sus familiares o personas allegadas durante los procesos y las situaciones de separación, divorcio, protección de infancia y adolescencia u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar.

##### Objeto:

El punto de encuentro familiar tiene por objeto garantizar el ejercicio del derecho de los niños, niñas y adolescentes a mantener relación con sus familiares o personas allegadas, en los términos establecidos en la resolución judicial o administrativa reguladora del correspondiente régimen de visitas.

La finalidad es salvaguardar su seguridad física, emocional y afectiva en dichas relaciones, mediante una intervención temporal de carácter psicológico, social, educativo y jurídico por parte de profesionales especializados y debidamente formados, al objeto de normalizar y dotar a las personas usuarias de la autonomía suficiente para relacionarse fuera de este servicio.

##### Perfil de las personas usuarias:

Las personas familiares y afines que tienen establecido un régimen de visitas en un punto de encuentro familiar, y los niños, niñas y adolescentes, así como las personas mayores de edad con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica establecidas judicialmente, cuyas relaciones familiares deban ser facilitadas por este medio, de acuerdo con lo establecido en la correspondiente resolución judicial o administrativa.

##### Carta de servicios:

– Visitas con supervisión de entregas y recogidas, son aquellas que se desarrollan fuera de las dependencias del punto de encuentro familiar, cuando se considera conveniente que la entrega y recogida de la persona beneficiaria se lleve a cabo en él.

– Visitas tuteladas o con supervisión, son aquellas que tienen lugar en las dependencias del punto de encuentro familiar, cuando se considera conveniente la atención directa o presencia continuada de personal técnico para garantizar su correcto desarrollo.

– Visita tutelada externalizada, son aquellas que se llevan a cabo fuera de las dependencias del punto de encuentro familiar, ante la presencia de personal técnico, como fase previa a la finalización de la intervención. Tienen carácter excepcional y deben contar con autorización judicial o administrativa.

– Intervención psicológica, social, educativa, jurídica o de mediación, para capacitar a las personas usuarias y beneficiarias en la resolución o el manejo de sus conflictos y mejorar las relaciones entre ellas, a fin de que puedan desarrollar el régimen de visitas establecido sin apoyo externo.

– Los puntos de encuentro familiar estarán abiertos como mínimo, tres días durante la semana, de 10.00h a 14.00h y de 16.00h a 20.00h. Los sábados de 9.00h a 15.00h y los domingos, de 17.00h a 21.00h.

##### Programas:

El proyecto global de intervención social de un punto de encuentro familiar deberá incluir, como mínimo, los siguientes programas de intervención:

– Programa de supervisión de entregas y recogidas.

– Programa de visitas tuteladas, con especificaciones relativas a las diferentes edades de los niños, niñas, adolescente y jóvenes.

– Programa de visitas tuteladas externalizadas, con especificidades relativas a las diferentes edades.

– Programa de intervención familiar.

– Programa específico de intervención para personas tutoras, guardadoras o menores de edad que rehúsan participar en las visitas programadas.

– Programa específico de atención a víctimas de violencia sobre la mujer.

##### Condiciones particulares del programa:

– Área de acceso:

– Preferentemente dos entradas independientes al servicio para garantizar la confidencialidad y privacidad de las personas usuarias. Excepcionalmente, en caso de no ser posible, se establecerá un protocolo que permita la entrada independiente y no coincidente de las personas usuarias del punto de encuentro a fin de garantizar la referida confidencialidad y privacidad.



- Sala de espera de visitas, mínimo 2 unidades. Separadas e independientes entre sí. Diferenciadas de la recepción y acceso.

- Área de servicios generales:

- Office (será opcional que disponga de fregadero, microondas y nevera).

- Aseo de personal, al menos uno.

- Archivo.

- Área profesional y de intervención:

- Despacho multidisciplinar: mínimo 1 unidad. Se permitirá el uso de diferentes profesionales en horarios no coincidentes.

- Sala de atención individual: mínimo 2 unidades.

- Sala grupal: mínimo 1 unidad de 15 m<sup>2</sup>. Amplia y luminosa, agradable y familiar. Dotada de mobiliario (sillas y mesas) para niños y niñas de diferentes edades, y de juegos.

- Sala polivalente o multifuncional: mínimo 1 unidad de 25 m<sup>2</sup>.

- Aseos accesibles de los servicios comunes: dispondrán como mínimo de 2 aseos, uno de ellos con cambiador de bebés.

#### 2.2.2.8. Programa de medidas judiciales de medio abierto

Definición:

El equipo de medidas judiciales de medio abierto realizará actuaciones dirigidas a la ejecución de medidas judiciales en medio abierto, firmes y cautelares, acordadas por los Juzgados de Menores en aplicación de la Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

Objeto:

La actuación del equipo de medidas judiciales tiene por objeto la ejecución de las medidas no privativas de libertad impuestas a personas menores de edad por la comisión de hechos tipificados como delitos en el Código Penal o las leyes penales especiales, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en las correspondientes resoluciones judiciales.

Sus intervenciones se orientan a la inclusión, reinserción social de las personas, vigilancia y supervisión del cumplimiento de la medida. Esto se realizará a través de actuaciones preventivas, formativas, socioeducativas y de inserción laboral, como la adquisición de habilidades, capacidades y aptitudes que hagan posible la superación de las causas que ocasionaron el comportamiento infractor.

Perfil de las personas usuarias:

Adolescentes y jóvenes mayores de 14 años obligados al cumplimiento de algunas de las medidas en medio abierto previstas en la Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de las personas menores de edad, en virtud de una resolución judicial.

Carta de servicios:

- Elaboración y desarrollo del programa individualizado de ejecución de las medidas judiciales de libertad vigilada (PIEM), prestaciones en beneficio de la comunidad, realización de tareas socioeducativas, tratamiento ambulatorio, asistencia a centro de día y permanencia de fin de semana en domicilio.

- Elaboración y desarrollo de los modelos individualizados de intervención de las medidas cautelares.

- Elaboración y remisión de los informes de seguimiento, de incidencias, de propuesta de modificación y final, de todas las medidas, a la dirección territorial correspondiente para su derivación al órgano judicial competente.

- Ejecución del segundo periodo de las medidas de internamiento en régimen de libertad vigilada, conforme a lo dispuesto en la correspondiente resolución judicial.

- Asistencia a diligencias procesales cuando el órgano judicial así lo requiera.

#### 2.3. Servicio de violencia sobre la mujer

Presta atención integral, especializada, continua y permanente a las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia contemplada en la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana. El servicio atiende ante cualquier solicitud de información, orientación y asesoramiento jurídico; proporciona atención psicológica, tanto a las mujeres víctimas como a sus hijos, con el objetivo de lograr su recuperación de la violencia sufrida; realiza actuaciones de acompañamiento, apoyo social e intervenciones en situaciones de crisis, así como apoyo personal de carácter periódico con el objetivo de contribuir a su autonomía personal. El servicio lleva a cabo el seguimiento posterior a las actuaciones e intervenciones realizadas hasta su completa recuperación.

El servicio de violencia sobre la mujer constituye una vía de acceso singular al SPVSS, por lo que deberá coordinarse con la atención primaria de carácter básico, a los efectos de lo establecido en el artículo 71 de la Ley 3/2019.



El servicio de violencia sobre la mujer atenderá, asimismo, a las mujeres derivadas por los servicios de prevención e intervención con las familias de la atención primaria de carácter básico y efectuará derivaciones, tanto a la atención primaria de carácter básico, con el fin de facilitar la obtención de cualquier tipo de ayuda o prestación, como a otros recursos de la atención primaria de carácter específico y de la atención secundaria, en colaboración con la persona supervisora del departamento.

El servicio atenderá también las derivaciones del sistema educativo, sanitario, judicial y de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, y colaborará con la atención primaria de carácter básico en el desarrollo de actuaciones de naturaleza preventiva, bien con el servicio de prevención e intervención con las familias, bien con el servicio de acción comunitaria.

El servicio de violencia sobre la mujer se ocupará de:

- Desarrollar herramientas y protocolos de intervención para atender a las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia.

- Acreditar la condición de víctimas de violencia.

- Informar y sensibilizar a la población, con el fin de prevenir cualquier tipo de violencia sobre la mujer, en colaboración con el servicio de acción comunitaria de la atención primaria de carácter básico.

- Coordinar los Centros Mujer, los centros residenciales, los centros de atención integral 24 horas a víctimas de agresión sexual, los programas de atención a mujeres víctimas de explotación sexual en ámbitos de prostitución y/o trata y el programa de atención telefónica y telemática, así como el resto de los centros y programas de servicios sociales que puedan implementarse en este ámbito de actuación.

Todos los centros, servicios y programas vinculados al servicio de violencia sobre la mujer deberán prestar una atención multidisciplinar, adaptada a las circunstancias y la situación personal de las mujeres, que incluirá información, asesoramiento jurídico, atención psicológica, apoyo social, seguimiento de las reclamaciones de derechos, apoyo educativo a la unidad familiar, formación preventiva en los valores de igualdad dirigida a su desarrollo personal y a la adquisición de habilidades, y apoyo a la formación e inserción laboral.

#### 2.3.1. Centros Mujer

Definición:

Red de centros de atención ambulatoria en los que se proporciona asistencia social, psicológica y jurídica especializada a mujeres víctimas de cualquier manifestación de la violencia sobre la mujer como se regula en la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

Objeto:

Los Centros Mujer tienen por objeto la atención jurídica y psicosocial a las mujeres víctimas de malos tratos físicos y/o psíquicos, agresiones sexuales, así como de cualquier otra forma de violencia sobre la mujer. Así mismo, se ofrece atención psicológica a los hijos e hijas menores de edad de las mujeres atendidas.

La red de Centros Mujer presta atención permanente y de emergencia, las 24 horas del día, los 365 días del año, tanto en situación de crisis como en el contexto de las intervenciones programadas, de asesoramiento o de terapia en seguimiento, a nivel individual y grupal. Para ello debe disponer de una estructura y diseño de coordinación interna que garantice su funcionalidad y eficacia, así como un encaje eficaz y eficiente con el resto del SPVSS, en todos sus niveles de atención y de actuación, con el fin de que la atención especializada no minore la posibilidad de acceso a cualquier prestación.

La red de Centros Mujer desarrolla sus actuaciones en todas las áreas de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, en el nivel de actuación de la atención primaria específica.

Perfil de las personas usuarias:

La atención se dirige a las mujeres víctimas de violencia y a sus hijos e hijas menores de edad.

Carta de servicios:

- Información y asesoramiento.

- Atención psicológica.

- Apoyo social.

- Asesoramiento jurídico y seguimiento de las reclamaciones de los derechos de la mujer.

- Formación preventiva en los valores de igualdad dirigida a su desarrollo personal y a la adquisición de habilidades en la resolución no violenta de conflictos.

- Apoyo educativo a la unidad familiar.

- Apoyo a la formación e inserción laboral.

- Acompañamiento de las víctimas a instituciones (policiales, sanitarias, judiciales, de servicios sociales, etc.)

Programas:

- Atención psicológica, individual y grupal, con el fin de ayudar a la mujer a superar el acontecimiento traumático, reconociendo la situación de violencia, identificando sus consecuencias y recuperando el control de su vida, con implicación activa en su proceso de cambio. Se planteará a medio o largo plazo, bien mediante la orientación psicológica, bien mediante la intervención terapéutica.

- Apoyo social, individual y grupal con el fin de dotar a las mujeres de las herramientas y apoyos necesarios para lograr la recuperación y superación de la situación de violencia sufrida, mediante el acompañamiento en el proceso de toma de decisiones, valoración de los indicadores de riesgo para establecer mecanismos de protección y atender la demanda social de la mujer.

- Atiende las áreas de derechos sociales, sociosanitaria y vivienda, inserción laboral, redes de apoyo y seguridad, en coordinación con el profesional de psicología y el profesional de derecho.

- Asesoramiento jurídico, dirigido a promover la consecución de los derechos que asisten a la mujer, recabando los hechos que pudieran constituir delito; información y asesoramiento sobre el procedimiento judicial en el ámbito penal (solicitud de orden de protección, derecho a la justicia gratuita); procedimientos en el ámbito civil relacionados con la situación de violencia (derechos laborales, información relativa a la regulación administrativa en caso de mujeres extranjeras), entre otras cuestiones.

- Atención psicológica infantil, individual y grupal, dirigida a reparar y paliar el daño sufrido en los hijos e hijas de la víctima como consecuencia de la situación de violencia vivida, ofreciendo vinculaciones afectivas seguras, facilitando los procesos relacionales, fomentando la resiliencia y promoviendo el buen trato, facilitando las herramientas necesarias para manejar las emociones, facilitar estrategias de autoprotección, resolución de conflictos y fortalecimiento de la autoestima.

- Seguimiento, que se realiza de manera regular en el área social, psicológica y jurídica, evaluando de manera continuada los indicadores de riesgo y el desarrollo del PAI establecido en cada caso.

Tras la valoración inicial de su situación por parte de las personas profesionales del área psicológica, jurídica y social, se elaborará un plan de intervención, tanto en crisis como en asesoramiento y seguimiento psicosocial, estableciendo los objetivos y actuaciones adecuadas a la situación de la mujer y se llevará a cabo, en su caso, la derivación a un recurso de carácter residencial para víctimas de violencia sobre la mujer.

Los Centros Mujer realizarán conjuntamente con el servicio de acción comunitaria y el servicio de prevención e intervención con las familias de la atención primaria de carácter básico de la zona de referencia, actuaciones de visibilización y prevención de la violencia sobre la mujer y de promoción de la igualdad. También se realizarán actividades destinadas a fomentar el fortalecimiento y la autonomía de las mujeres mediante charlas, foros y cursos de formación, tanto a la población en general como a personas profesionales de asociaciones, de entidades locales, de sanidad, de educación y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

#### 2.3.2. Centro de atención integral 24 horas a víctimas de agresión sexual (centros de crisis)

##### Definición:

Red de centros de atención ambulatoria especializada en los que se proporciona asistencia social, psicológica y jurídica a mujeres víctimas de violencia sexual.

La red contará al menos con un centro de atención integral 24 horas a víctimas de agresión sexual (en adelante centros de crisis) en cada provincia.

##### Objeto:

Los Centros de Atención Integral 24 horas a Víctimas de Violencia Sexual es el recurso especializado de la Generalitat Valenciana, disponible las 24h/7días/365días para la prevención y la atención integral e interdisciplinar en el marco de las violencias sexuales.

En estos centros se presta una atención individualizada por parte de profesionales expertas en el ámbito psicológico, social y jurídico. Con el objetivo de asegurar la protección de la integridad física y psíquica de la víctima, así como su recuperación, se ofrecen dos tipos de intervenciones: atención inmediata en situación de crisis o urgencia y atención programada.

##### Perfil de las personas usuarias:

Es un servicio que está dirigido a mujeres mayores de 14 años víctimas de violencia sexual reciente o pasada, así como a sus familiares y personas del entorno íntimo de la víctima, con independencia de si han interpuesto denuncia o no.

##### Carta de servicios:

- Información y asesoramiento.
- Atención psicológica.
- Apoyo social.

- Asesoramiento jurídico y seguimiento de las reclamaciones de los derechos de la mujer.
- Atención terapéutica al entorno de la víctima en aquellos casos en los que sea necesario.
- Apoyo a la formación e inserción laboral.
- Acompañamiento de las víctimas a instituciones (policiales, sanitarias, judiciales, de servicios sociales, etc.)

La intervención se podrá realizar en el centro o en itinerancia, de acuerdo con su situación. Tras la valoración inicial de su situación por parte de las personas profesionales del área psicológica, jurídica y social, se elaborará un plan de intervención, tanto en crisis como en asesoramiento y seguimiento psicosocial, estableciendo los objetivos y actuaciones adecuadas a la situación de la mujer.

**Programas:**

– Atención psicológica individual y grupal, dirigido a reparar y paliar el daño sufrido como consecuencia de la situación de violencia vivida, fomentando la resiliencia y facilitando las herramientas necesarias para manejar sus emociones, facilitar estrategias de autoprotección y fortalecimiento de la autoestima. Se planteará a medio o largo plazo, bien mediante la orientación psicológica, bien mediante la intervención terapéutica individual y/o grupal.

– Apoyo social, con el fin de dotar a las mujeres de las herramientas y recursos necesarios para lograr la recuperación y superación de la situación de violencia sufrida, mediante el acompañamiento en el proceso de toma de decisiones. Atención de la demanda social de la mujer mediante la gestión interna de recursos, así como la información y ayuda en la tramitación de prestaciones económicas. Coordinación con el resto de profesionales del centro, así como derivación a otros recursos, servicios, organismos y entidades más adecuados a las necesidades de la víctima.

– Diseño, seguimiento y evaluación de un plan de atención y seguridad individualizado.

– Asesoramiento jurídico, dirigido a promover la consecución de los derechos que le asisten a la mujer, recabando los hechos que pudieran constituir delito, información y asesoramiento sobre el procedimiento judicial en el ámbito penal, solicitud de orden de protección, el derecho a la justicia gratuita, procedimientos en el ámbito civil relacionados con la situación de violencia, derechos laborales, información relativa a la regulación de la situación administrativa en caso de mujeres extranjeras, entre otras cuestiones.

– Seguimiento, se realiza de manera regular en el área social, psicológica y jurídica, evaluando de manera continua los indicadores de riesgo y el desarrollo del PAI estableciendo en cada caso, dentro de la situación de cada mujer.

– Activación, coordinación y movilización de recursos.

– Personación y/o acompañamiento a dependencias sanitarias, policiales, judiciales, de servicios sociales, entre otras.

– Información y sensibilización para la erradicación de las violencias sexuales, dirigidas tanto a la ciudadanía, en general, como a instituciones y entidades.

### 2.3.3. Programa de atención telefónica y telemática de ayuda a mujeres víctimas de violencia

**Definición:**

Líneas de atención telefónica y telemática gratuita de ayuda a mujeres víctimas de violencia, integrada en la red de Centros Mujer, que funciona de manera ininterrumpida las 24 horas del día, todos los días del año.

El programa dispondrá de dos líneas de atención telefónica y telemática que dará servicio a toda la Comunitat Valenciana:

- 900 580 888 para atención de la red de centros mujer.
- 900 220 022 para la atención de la red de centros de crisis.

**Objeto:**

El programa tiene la finalidad de proporcionar información y asesoramiento a mujeres víctimas de violencia, así como a personas profesionales implicadas en esta problemática que requieran información y coordinación. También puede prestar atención psicosocial, terapéutica y jurídica a las víctimas y a sus hijos e hijas.

**Perfil de las personas usuarias:**

Víctimas de violencia sobre la mujer, personas familiares o allegadas y en general cualquier persona.

**Carta de servicios:**

– Información y asesoramiento a mujeres víctimas de violencia, personas familiares o allegadas, profesionales y a la ciudadanía en general.

– Atención psicológica.

– Apoyo social.

– Asesoramiento jurídico.

– Detección de cualquier manifestación de la violencia sobre la mujer.

– Derivación de la víctima al Centro Mujer/Centro de Crisis correspondiente.



– Intervención en situaciones de urgencia y emergencia, en coordinación, en todo caso, con el 112 y/o Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Programas:

– Atención psicológica: intervención en situaciones urgentes y no urgentes, tanto a la víctima como a familiares o personas allegadas o conocidas, ofreciendo escucha activa, desahogo y disminución del nivel de ansiedad.

– Apoyo social: intervención en situaciones urgentes y no urgentes, tanto a la víctima como a familiares o personas allegadas o conocidas, y a las personas profesionales implicadas, realizando la coordinación de la información y atención de derechos y ayudas a las que pueda acceder, de manera que se pueda proporcionar ayuda inmediata en situaciones consideradas de urgencia, ofreciendo escucha activa y movilizando todos los apoyos necesarios.

– Asesoramiento jurídico: información, orientación y asesoramiento sobre las medidas legales a adoptar por la violencia sufrida, medidas de protección y judiciales para ella y sus hijos e hijas.

– Estos programas se desarrollan por las propias técnicas de la atención telefónica o bien por las profesionales del Centro Mujer/Centro de Crisis de referencia, derivando la llamada en función de la demanda planteada.

2.3.4. Programa de atención a mujeres víctimas de explotación sexual en contextos de prostitución y/o trata

Definición:

Conjunto de actuaciones destinadas a la prevención, asesoramiento, apoyo y rehabilitación e inclusión sociolaboral de mujeres víctimas de explotación sexual en ámbitos de prostitución y/o trata.

Objeto:

Promover la inclusión sociolaboral de las mujeres que se encuentran en situación de explotación sexual y/o trata, protegiendo frente a los factores de riesgo a los que se ven sometidas, como la violencia física, psicológica y sexual, la estigmatización y la discriminación. El programa proveerá las herramientas que promuevan el bienestar y la seguridad de estas mujeres, facilitando el acceso a los centros, servicios y programas, y ofreciendo apoyo para que puedan elegir su forma de vida y subsistencia, tanto para ellas como para sus hijos e hijas. Ofrece itinerarios de promoción y acompañamiento para asesorar y promover el acceso a derechos de las mujeres en situación de explotación sexual en contextos de prostitución y/o trata.

Asimismo, ofrece alojamiento de emergencia en la red residencial en el momento en que una mujer sola o con sus hijos e hijas decide abandonar la situación de explotación.

Las mujeres tendrán acceso al programa directamente o por derivación de otro recurso de atención a víctimas.

Perfil de las personas usuarias:

Serán destinatarias del programa las mujeres que se encuentren en situación de explotación sexual en ámbitos de prostitución y/o trata, así como sus hijos e hijas menores y personas familiares o allegadas.

Carta de servicios:

– Información, orientación, asesoramiento y prevención.

– Acompañamiento, protección, atención integral y rehabilitación ante situaciones de vulnerabilidad, riesgo o desprotección individual y familiar, a través del desarrollo de estrategias de fortalecimiento personal y promoción de la autonomía.

– Promoción de actuaciones formativas, ocupacionales, socioeducativas y de inclusión social.

– Se atenderá en la sede del programa y también de forma itinerante con unidad móvil, tanto para la prospección y contacto con las usuarias, como en su acompañamiento durante la intervención.

– Sus locales permanecerán abiertos de lunes a sábado durante 12 horas diarias y, si fuera necesario, se podrá activar la atención urgente a través del teléfono 900.580.888 / 900.22.00.22

Programas:

– Información, orientación y asesoramiento, tanto en sede como de forma itinerante, con salidas a medio abierto para contactar con mujeres en situación de explotación sexual, y se prestará servicio de atención social, jurídica y psicológica.

– Apoyo social, acompañamiento, atención integral y protección ante situaciones de vulnerabilidad. Se acompañará a la mujer y a las personas menores de edad a su cargo en la realización de cuantas gestiones precisen con el fin de promover su promoción para la salida de la violencia. Se dispondrá de un protocolo de alojamiento alternativo que se ofrecerá a toda mujer que lo decida para la salida inmediata de la situación de explotación sexual y su protección en caso necesario.

– Seguimiento. Toda mujer tendrá asignada una profesional de referencia que realizará el seguimiento de su situación, coordinando la intervención multidisciplinar de todo el equipo según las necesidades detectadas.



- Fortalecimiento personal y promoción de la autonomía. Se prestará una atención psicológica individual y grupal para la recuperación del daño sufrido que promueva su bienestar y fortalecimiento, que será complementada con la intervención de promoción del equipo interdisciplinar.

- Actuaciones formativas, ocupacionales, socioeducativas y de inclusión social. Se orientará y apoyará la realización de acciones formativas formales e informales, tanto internas como externas, que mejoren la empleabilidad y promuevan la inserción laboral.

#### 2.4. Servicio de atención a personas con discapacidad y específico de personas con problemas graves de salud mental

El servicio de atención a personas con discapacidad y específico de personas con problemas graves de salud mental promocionará y coordinará los servicios y programas destinados a implementar una intervención integral para preservar a las personas en su entorno social y favorecer la inclusión de grupos vulnerables, en los ámbitos de la discapacidad y de personas con problemas graves de salud mental.

Desarrollará programas y actuaciones propias de la intervención social, en coordinación con el sistema sanitario mediante programas de prevención, promoción de la autonomía, rehabilitación e inclusión social.

El servicio implantará desde un principio los programas que se describen a continuación, aunque podrá poner otros en funcionamiento, dependiendo de las necesidades que se detecten. Los programas estarán ubicados en el centro social de atención primaria básica o en los centros sociales del área.

##### 2.4.1. Programa de atención y seguimiento de las personas con problemas graves de salud mental (SASEM)

###### Definición:

Conjunto de actuaciones profesionales destinadas a las personas con problemas graves de salud mental que necesitan apoyo especializado para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, integración social, recuperación funcional y permanencia en su entorno de convivencia.

###### Objeto:

Promover la autonomía de las personas con problemas graves de salud mental que presentan dificultades para gestionar su vida personal, familiar, laboral y social. Las actuaciones del programa serán llevadas a cabo por un equipo multidisciplinar, en coordinación con otros recursos del SPVSS o de otros sistemas de protección, a través de una atención próxima y personalizada y desde una perspectiva comunitaria y de inclusión social. Estas actuaciones incluyen:

- El fomento de la vinculación de las personas usuarias con los servicios sociales y sanitarios.
- La atención domiciliaria y de acompañamiento con el fin de facilitar la permanencia de la persona en su domicilio a través de una atención integral en su entorno próximo.
- La formación y capacitación de las familias y personas cuidadoras con el fin de prevenir sobrecargas y desajustes en el núcleo familiar, garantizando una atención adecuada a la persona usuaria.
- Facilitar los procesos de transición entre centros, servicios y programas, tanto en lo que se refiere a las personas usuarias como a las familias o entornos convivenciales.
- Promover la inclusión de las personas usuarias en la vida comunitaria, mediante un apoyo y acompañamiento cercanos y flexibles, que permitan su acceso a los centros, servicios y programas generales y específicos de carácter social, sanitario, formativo, ocupacional, de empleo y de ocio.
- Prevenir las crisis, mediante la detección precoz de síntomas clínicos específicos de los trastornos mentales.

###### Perfil de las personas usuarias:

Personas mayores de edad y menores de 65 años, con problemas graves de salud mental, con un grado de limitación funcional asociado que requiera apoyo técnico, orientación y acompañamiento para la gestión de su vida personal, familiar, laboral y social. También pueden presentar dificultades de vinculación a la red de atención social y sanitaria y riesgo de abandono o deterioro. Se mantendrán en el programa aquellas personas usuarias de más de 65 años, cuando el personal técnico valore su idoneidad. Se excluye del programa a las personas cuyas dificultades obedezcan a motivos distintos a los derivados de un problema grave de salud mental.

El acceso al programa tendrá lugar por derivación del servicio de promoción de la autonomía personal o del servicio de prevención e intervención con las familias. La Comisión de Intervención Social valorará las necesidades y la provisión de servicios que permitan el mantenimiento de la persona con problemas graves de salud mental en su domicilio o entorno social, en cuyo caso se podrá derivar al SASEM. La persona de referencia elaborará el PPIS y se encargará de la coordinación con el personal técnico de este programa.

El acceso desde el ámbito sanitario, judicial o policial se llevará a cabo mediante comunicación de las necesidades detectadas a los Servicios Sociales de Atención Primaria Básica.

Excepcionalmente y por motivos de urgencia o inmediatez, la derivación podrá realizarse directamente desde cualquier otro servicio de la Atención Primaria Básica, desde los servicios sanitarios de salud mental o desde el ámbito judicial.

En estos supuestos, el SASEM podrá comenzar a intervenir de inmediato, tras comunicar la derivación a los Servicios Sociales de Atención Primaria Básica.

Carta de servicios:

- Información, orientación y asesoramiento a las familias o personas allegadas.
- Análisis, valoración y seguimiento de casos.
- Apoyo psicosocial que se concretará en las siguientes áreas:
  - Autocuidado y rehabilitación (psicoeducación, ejercicio físico, técnicas de control de impulsos y relajación, entrenamiento en habilidades sociales).
  - Autonomía personal y social.
  - Relaciones grupales e inclusión social y familiar.
  - Formación e inserción laboral (incluye el acompañamiento en la búsqueda de ocupación y el apoyo en la incorporación a un puesto de trabajo).
  - Prevención y detección precoz de síntomas que anteceden a una crisis.
  - Coordinación y colaboración con los centros, servicios y programas del SPVSS y de los sistemas sanitario, educativo, cultural y de empleo.
  - Mediación social y resolución de conflictos.
  - Organización de actividades preventivas de ámbito comunitario, tales como charlas, coloquios, talleres, jornadas, campañas, en colaboración con los servicios sociales de atención primaria de carácter básico.
- Las actuaciones del programa podrán realizarse en horario de mañana y tarde, incluido los fines de semana si fuese necesario, atendiendo a las necesidades de los PAI de las personas usuarias y de las familias.

Programas de intervención:

Programa de rehabilitación psicosocial, que fijará los objetivos generales del PAI y comprenderá, como mínimo, las siguientes áreas:

- Autocuidado, que incluirá el entrenamiento en habilidades para la gestión de la vida cotidiana (autonomía, higiene y aseo personal, vestido, alimentación, sueño, hábitos de consumo, cuidado de la casa, cuidado de la salud), la rehabilitación cognitiva, el ejercicio físico y la psicomotricidad, las habilidades sociales y el manejo de situaciones que puedan provocar inestabilidad emocional.
- Rehabilitación ocupacional o laboral, que atenderá la capacitación previa a la búsqueda de ocupación o empleo, el desarrollo de habilidades y aptitudes laborales, la formación laboral específica y la orientación para la gestión de trámites administrativos.
- Intervención familiar, que incluirá el asesoramiento y el apoyo a la familia, la gestión de situaciones y conflictos y la información sobre los programas disponibles.
- Soporte comunitario y apoyo a la inclusión social, mediante actividades culturales y de ocio y la orientación sociocultural, utilizando los recursos comunitarios para promocionar la inclusión, y buscando la colaboración e implicación de estos para ampliar la red de apoyos disponibles.
- Formación de grupos de autoayuda, destinados a las personas usuarias, a sus familias o redes de apoyo que contemplen la posibilidad de realizar intervenciones conjuntas.

Programa de trabajo comunitario, que comprenderá la coordinación y creación de redes de apoyo y sensibilización social.

Programa para la prevención e intervención en crisis, con el fin de preparar las intervenciones en presencia de signos o circunstancias que puedan preceder o dar lugar a una recaída clínica. Incluirá el seguimiento de la situación clínica de las personas usuarias, el apoyo y la formación de las familias para hacer frente a estas situaciones y la planificación de la intervención profesional, desde el afrontamiento de la situación de estrés de la persona usuaria hasta el acompañamiento a la red sanitaria, o la posible mediación social.

La metodología de trabajo partirá de una Planificación Centrada en la Persona, que contará con su participación activa y su consentimiento informado, garantizando en todo momento la provisión de apoyos para la toma de decisiones y la accesibilidad del proceso, y que incluirá: una evaluación comprensiva de sus necesidades, fortalezas y debilidades; el establecimiento de acuerdos con ella sobre el plan de trabajo y su compromiso; el desarrollo específico del PPIS a través del PAI; la implementación del mismo; y el seguimiento, la revisión y la valoración del plan.

El equipo realizará la valoración de las necesidades de la persona y de su situación, elaborará el PAI, implementará el plan en el domicilio y en la comunidad, efectuará los acompañamientos en todos los ámbitos, promoverá y coordinará las redes de trabajo y desarrollará las actividades. Se ocupará, asimismo, del seguimiento, compartiendo las estrategias de abordaje, revisando delegaciones, supervisando actuaciones y evaluando la planificación y el proceso de intervención.

#### 2.4.2. Programa específico de atención a la discapacidad (SEAD)

##### Definición:

Conjunto de actuaciones destinadas a personas con discapacidad que precisan de apoyo técnico específico para su proceso de inclusión social y comunitaria, así como para la realización de las actividades de la vida cotidiana, el proceso de vida independiente y para promover el mantenimiento en su entorno habitual, evitando su institucionalización.

##### Objeto:

Promover la autonomía de las personas con discapacidad que presentan dificultades para gestionar su vida personal, familiar, laboral y social. Las actuaciones del programa serán llevadas a cabo por un equipo multidisciplinar, en coordinación con otros recursos del SPVSS o de otros recursos comunitarios, a través de una atención próxima y personalizada y desde una perspectiva comunitaria y de inclusión social. Estas actuaciones incluyen:

- Actualizar el diagnóstico sobre las necesidades sociales y psicológicas que plantea la persona con discapacidad y realizar el seguimiento de las medidas que se adopten.
- Proporcionar la atención individual, terapéutica, socioeducativa y de acompañamiento adecuada a las personas con discapacidad y facilitar, siempre que sea posible y se considere idóneo, su mantenimiento en el entorno.
- Promover la inclusión de las personas con discapacidad en la vida comunitaria y el fomento de la vida independiente, mediante un apoyo y acompañamiento cercano y flexible, que permita la vinculación y su acceso a los recursos generales y específicos de carácter social, sanitario, formativo, ocupacional, de empleo y de ocio.
- Mejorar la inserción en el mercado laboral fomentando el acceso a la ocupación e incorporación al mercado de trabajo de las personas con discapacidad, realizando las labores de intermediación individualizadas necesarias que permitan a la persona destinataria del programa desarrollarse con la mayor autonomía posible en su contexto familiar y social.
- Atender y realizar seguimiento a las personas con discapacidad en periodos de transición entre la etapa educativa y la etapa laboral/adulta mientras no existan recursos disponibles para su adecuada atención.
- Formar y capacitar a las familias y personas cuidadoras para prevenir sobrecargas y desajustes en el núcleo familiar, garantizando una atención adecuada a la persona usuaria y los respiros familiares que sean necesarios.
- Facilitar los procesos de transición entre recursos, tanto en lo que se refiere a las personas usuarias como a las familias o entornos convivenciales que eviten en la medida de lo posible la institucionalización de las personas con discapacidad en centros, potenciando las medidas que facilitan el retorno, permanencia e inclusión en su entorno habitual, realizando un seguimiento de los cambios de recursos que se aplican a las personas con discapacidad y de la adaptación al recurso propuesto.

##### Perfil de las personas usuarias:

Personas con discapacidad física, intelectual, psíquica mental o psicosocial y sensorial que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%, con un grado de limitación funcional asociado que requiera apoyo técnico, orientación y acompañamiento para la gestión de su vida personal, familiar, laboral y social, especialmente en aquellos casos que presenten dificultades de vinculación a la red de atención social y sanitaria y riesgo de abandono o deterioro.

Cuando el personal técnico valore su idoneidad, se podrán realizar derivaciones de personas usuarias que no cumplan el requisito de discapacidad igual o superior al 33%. El acceso al programa tendrá lugar por derivación de los servicios de la atención primaria de carácter básico.

La Comisión de Intervención Social valorará las necesidades y la provisión de servicios que permitan el mantenimiento de la persona con discapacidad en su domicilio o entorno social. La persona profesional de referencia elaborará el PPIS y se encargará de la coordinación con el equipo técnico de este programa.

##### Carta de servicios:

- Capacitación a las familias o personas allegadas para una adecuada atención a la persona con discapacidad.
- Análisis, valoración, seguimiento y derivación, en su caso, a otros recursos comunitarios.
- Atención interdisciplinar que se concretará a través de un PAI.
- Diseño de un proyecto de vida independiente, que puede incluir un itinerario laboral.
- Coordinación con los centros, servicios y programas del SPVSS y de los sistemas sanitario, educativo y de empleo.
- Mediación social y resolución de conflictos.

– Las actuaciones de este programa se podrán realizar en horario de mañana y tarde, incluido los fines de semana si fuese necesario, atendiendo a las necesidades de los planes de PAI de las personas usuarias y de las familias.

Programas de intervención:

Programas de atención integral a las personas con discapacidad, que comprenderá las siguientes áreas:

– Atención individual, socioeducativa y de acompañamiento adecuada a las personas con discapacidad, a fin de facilitar su mantenimiento en el entorno, entrenando en herramientas y habilidades para la vida independiente y trabajando aspectos ocupacionales básicos como es el cuidado personal, las tareas básicas e instrumentales de la vida diaria, las relaciones sociales saludables y las rutinas diarias.

– Apoyo para la ejecución de las medidas no privativas de libertad impuestas a personas con discapacidad.

– Atención interdisciplinar que se concretará a través de un PAI incluido en el PPIS.

– Atención a las personas con discapacidad tras la etapa educativa, en aquellos casos que no existan recursos disponibles.

– Atención en procesos de transición entre recursos que eviten en la medida de lo posible su institucionalización.

– La formación y capacitación de las familias y personas cuidadoras con el fin de prevenir sobrecargas y desajustes en el núcleo familiar, y/o dar respuesta a las situaciones de emergencia o de crisis familiar.

– Coordinación con los diferentes organismos y profesionales relacionados directa o indirectamente con la atención a las personas con discapacidad y con las entidades del tercer sector que operan en la zona.

Programa de empleo con apoyo: servicio destinado a la formación, mejora de la empleabilidad e inserción laboral de las personas con discapacidad que comprenderá las siguientes áreas:

– Evaluación y valoración de las competencias personales y socio- profesionales de los y las candidatas para el empleo con el fin de conocer su perfil, sus inquietudes y preferencias.

– Elaboración de un itinerario personalizado de formación e inserción para cada una de las personas beneficiarias del programa.

– Formación laboral básica y específica en función de sus aptitudes y preferencias.

– Preparación para participar en procesos selectivos de ofertas públicas de empleo y privado.

– Apoyo/acompañamiento necesario para acceder a un puesto de trabajo y a la finalización de este.

– Acompañamiento para la formación en el propio puesto de trabajo, para que la persona pueda aprender sus tareas.

– Seguimiento individual de las personas que se encuentren trabajando.

– Prospección de empleo e información, asesoramiento y apoyo a las empresas que decidan contratar.

La metodología de Planificación Centrada en la Persona (PCP) deberá implementarse rigurosamente, asegurando la participación activa y el consentimiento informado real de la persona en todo el proceso, garantizando la provisión de apoyos para la toma de decisiones (incluyendo los derivados de la Ley 8/2021) y la accesibilidad del proceso y la documentación.

Incluirá, al menos, una evaluación comprensiva de sus necesidades, fortalezas y debilidades, el establecimiento de acuerdos con ella sobre el plan de trabajo y su compromiso, el desarrollo específico del PPIS a través del PAI, la implementación del mismo y la realización del seguimiento, la revisión y valoración conjuntas del plan.

Forma de provisión:

Gestión directa, acción concertada o gestión indirecta.

#### 2.4.3. Programa de mediación a la comunicación para personas con discapacidad

Definición:

Atención y apoyo comunicativo en lengua de signos u otras formas de comunicación a personas con discapacidad que por su situación personal están en una situación de mayor vulnerabilidad comunicativa.

Objeto:

La mediación comunicativa es el conjunto de intervenciones para personas con discapacidad con bajas competencias comunicativas, que sean usuarias de la lengua de signos o que tengan dificultades de comunicación, lenguaje y habla, para posibilitar la interacción con su entorno.

Estas actuaciones incluyen:

– Mejora de la vinculación de las personas usuarias con su entorno.

– Prevención del abandono en las intervenciones definidas en el sistema de servicios sociales.

– Garantizar la participación en igualdad de condiciones.

– Crear ambientes amables de confianza, seguridad y comunicación flexibles.

– Promoción de la intervención comunitaria para abordar los problemas estructurales de las personas con discapacidad y con dificultades de comunicación en situación de vulnerabilidad social.



Perfil de las personas usuarias:

Personas con discapacidad y con dificultades de comunicación que por su situación personal requieren de una mayor adaptación comunicativa y acompañamiento de manera integral y coordinada.

Carta de servicios:

- Recepción de demandas del SPVSS o de las personas sordas potencialmente usuarias del sistema.
- Valoración y análisis de las necesidades comunicativas y sociales de las personas con discapacidad y con dificultades de comunicación.
- Información, orientación y asesoramiento dirigido a las personas usuarias con discapacidad y con dificultades de comunicación, potenciando un seguimiento integral dentro de su proceso de intervención.
- Derivación y asistencia personal, tanto en la comunicación signada, como en otros sistemas alternativos de comunicación, para eliminar las barreras comunicativas existentes.
- Acompañamiento y facilitación de acceso a los servicios y recursos comunitarios.
- Coordinación y seguimiento con los equipos de intervención.
- Formación transversal para el resto de profesionales del SPVSS sobre comunicación accesible y el uso de este servicio.

## 2.5. Servicio de atención diurna y nocturna

Este servicio promocionará y coordinará los centros de atención primaria de carácter específico que implementen las prestaciones de atención diurna y nocturna, en los que se desarrollarán actuaciones de carácter integral para preservar a las personas en su entorno y favorecer la inclusión de grupos vulnerables. El servicio se gestionará desde las direcciones territoriales y de su supervisión será responsable la persona supervisora del departamento, quien se ocupará, también, de su coordinación y garantizará su trabajo en red con el resto de los servicios y centros del área, y con los servicios de atención primaria básica.

Podrán crearse centros distintos de los descritos a continuación, con el fin de atender a perfiles específicos de personas usuarias. Todos estos centros tendrán un horario de atención conforme a lo dispuesto en el artículo 36 del presente decreto, pudiendo establecerse especificaciones diferenciadas para los centros de día en función de las características de la población a la que dirijan su intervención.

### 2.5.1. Centro de acogida para personas en situación de sin hogar

Definición:

Centro de acogida que presta una atención integral con servicios de alojamiento, manutención y atención a las necesidades básicas de las personas en situación o riesgo de exclusión social, que se encuentran en situación de sin hogar (personas en situación de convalecencia, migrantes, reclusas y exreclusas, con problemas graves de salud mental...), y con capacidad de inclusión social e inserción laboral, en su caso.

Objeto:

Prestar una atención integral a las personas usuarias, destinada a cubrir sus necesidades básicas, facilitar la recuperación de su autonomía personal y fomentar su participación en itinerarios de inclusión.

El centro proporcionará también asesoramiento y acompañamiento en la gestión de trámites jurídicos y administrativos, orientación y formación laboral, y promoverá su inclusión en los entornos comunitarios y su participación en espacios de convivencia y actividades de ocio y tiempo libre.

La finalidad del centro vendrá determinada, en función de cada modalidad y de acuerdo con las necesidades de las personas atendidas y en concreto:

- En la modalidad de centro de acogida para personas convalecientes se hará especial incidencia en la recuperación de los problemas de salud transitorios.
- En la modalidad de centro de acogida para personas en situación de sin hogar y extrema vulnerabilidad se prestará una atención integral, orientada hacia la inclusión en el entorno comunitario y especializada, en función del perfil de las personas atendidas.

Quedan excluidas de este tipo de recurso aquellas personas que requieran curas crónicas médicas especiales, que tengan que ser atendidos desde un entorno hospitalario destinado a patologías crónicas graves o con derecho a otro tipo de recurso del SPVSS.

Perfil de las personas usuarias:

Personas en riesgo de exclusión y en situación de sin hogar. La estancia de las personas usuarias en estos centros oscilará, entre 1 día y 2 años que podrán prorrogarse con evaluaciones periódicas en atención a circunstancias especiales, como por ejemplo estancias periódicas de personas con privación de libertad y cumplimiento de grado penitenciario,

cronificación de enfermedades o personas extranjeras con problemas de normalización administrativa. El tiempo de permanencia en el recurso está delimitado por la implementación del PPIS, así como la posibilidad de atender de modo integral en otra tipología de recurso o servicio integrado en el SPVSS.

Modalidades:

El centro de acogida para personas sin hogar contempla dos modalidades:

- Centro de acogida para personas convalcientes en situación de sin hogar y extrema vulnerabilidad.
- Centro de acogida para personas en situación de sin hogar y extrema vulnerabilidad. En función del perfil de las personas atendidas, los recursos se podrán especializar en las siguientes submodalidades:

- Centro de acogida para mujeres sin hijos. Ofrecer protección y atención integral a mujeres solas, con el objeto de conseguir su plena integración social y laboral.

- Centro de acogida para unidades familiares. Se prestará una atención integral y especializada, orientada hacia la inclusión en el entorno comunitario.

- Centro de acogida para personas con problemas de salud mental, adicciones y/o patología dual. Brindar una adecuada intervención adecuándose a las necesidades de atención psico- social, sanitaria e integración social, con el fin de disminuir su sintomatología residual favoreciendo su integración social.

- Centro de acogida para personas reclusas y exreclusas. Ofrecer acompañamiento durante el proceso judicial y favorecer el desarrollo de su plena integración social fuera del centro penitenciario

- Centro de acogida para población en general y colectivos en situación o riesgo de exclusión social.

- Centros de acogida de especial singularidad, para personas en situación de sin hogar cuya intervención no esté adaptada en las anteriores submodalidades.

En la modalidad de convalcientes en situación de sin hogar y extrema vulnerabilidad, además de los criterios comunes para su implantación expresados en los párrafos anteriores, será la dirección territorial competente la encargada de realizar la valoración y la asignación de la plaza, excepto en situaciones de emergencia, en este caso el acceso al recurso será inmediato, procediendo a la instrucción del expediente con posterioridad al ingreso en el centro. Para situaciones de emergencia, solo podrán ser utilizadas un número de plazas, que en ningún caso podrán superar el 10% del total.

Carta de servicios:

- Análisis y valoración integral de la situación de la persona usuaria.

- Atención psicosocial, socioeducativa y terapia ocupacional.

- Atención a las necesidades básicas.

- Diseño de itinerarios personalizados de inclusión social y laboral; con acompañamiento, si es necesario, que incluirá de manera prioritaria la busca y consecución de vivienda.

- Fomento de hábitos y horarios y desarrollo de habilidades básicas de gestión de la vida cotidiana, habilidades sociales, prelaborales, de convivencia y participación comunitaria.

- Organización de actividades formativas para la mejora de la empleabilidad.

- Seguimiento médico y farmacológico y acompañamiento a recursos sanitarios.

- Asesoramiento jurídico y apoyo para la gestión de trámites administrativos, y acompañamiento, en su caso, para facilitar su acceso a los recursos comunitarios y a las prestaciones de los sistemas públicos.

- El horario de atención a las personas será de 24 horas todos los días del año.

Programas de intervención:

- Programa de inclusión social y en el entorno comunitario.

- Formación laboral y ocupacional.

- Actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.

- Promoción de la salud y la actividad física.

- Intervención social.

- Entrenamiento en habilidades sociales.

- Ocio, tiempo libre y actividades ocupacionales.

- Formación en igualdad y prevención de la violencia.

- Acompañamiento socio educativo, seguimiento en las actividades de la vida diaria y apoyo a los procesos de promoción y de recuperación.

- Atención social, información, asesoramiento, seguimiento y apoyo para la busca de alternativas a la situación de la mujer y de sus hijos, mediante el acceso a prestaciones y recursos sociales, incluida la busca activa de una vivienda.

2.5.2. Centro de día de apoyo convivencial y educativo para niños, niñas y adolescentes

Definición:

Centro destinado a la atención de niños, niñas y adolescentes que necesitan apoyo y seguimiento especializado, pudiendo presentar conductas disruptivas o encontrarse en situación de riesgo o desprotección. Las personas usuarias son atendidas en horario diurno, sin necesidad de pernoctar ni de alojarse en el centro, permaneciendo en su domicilio habitual o, en su caso, en el centro residencial en el que estén acogidas.

**Objeto:**

Los centros de día de apoyo convivencial y educativo tienen por objeto promover la autonomía personal y la inclusión educativa y social de niños, niñas y adolescentes. Se proporcionará apoyo a sus familias, unidades de convivencia o personas cuidadores, con la finalidad de prevenir situaciones de riesgo y desprotección y facilitar el itinerario de inserción social de aquellas personas menores de edad que lo necesiten; todo ello, en coordinación y colaboración con la atención primaria básica.

**Perfil de las personas usuarias:**

Personas menores de edad en situación de vulnerabilidad y en riesgo de exclusión social o desamparo.

**Carta de servicios:**

- Atención integral e individualizada de niños, niñas y adolescentes mediante supervisión y apoyo durante su proceso evolutivo.

- Atención y seguimiento de su historia de salud, con el fin de facilitar la detección precoz de posibles problemas físicos y psíquicos.

- Actuaciones educativas orientadas a la adquisición de hábitos y estilos de vida saludables, haciendo hincapié en su desarrollo afectivo-sexual, así como en el respeto a la diversidad.

- Seguimiento y atención del proceso educativo de los niños, niñas y a adolescentes que se encuentren en edad escolar, a través de la coordinación permanente y el trabajo en red con su centro de estudios.

- Atención psicológica orientada a la adquisición de habilidades sociales y para la resolución de problemas, que pueda favorecer su desarrollo madurativo o su capacidad de socialización.

- Apoyo y fomento de su autonomía personal y su fortalecimiento, mediante actuaciones dirigidas a la adquisición de habilidades de vida independiente, de bienestar personal y la promoción de unas relaciones sanas de pareja.

- Fomento de la participación de los niños, niñas y adolescentes en actividades culturales, deportivas y recreativas, de ocio educativo y de tiempo libre, como herramienta fundamental para la igualdad de oportunidades.

- Realización de actividades orientadas a prevenir el uso irresponsable o inadecuado de las tecnologías de la información y de la comunicación.

- Realización de actividades destinadas a promover unas relaciones familiares basadas en la vinculación afectiva, la confianza y el respeto mutuo.

- Apoyo y acompañamiento a familiares y allegados, destinados a promover habilidades de comunicación y mejora de las relaciones intrafamiliares.

- Servicio de comedor, opcional.

- Todos los centros deberán organizarse en grupos de un máximo de 12 niños, niñas o adolescentes con independencia de su número de plazas. El horario del centro será complementario con el horario y calendario escolar.

**Programas de intervención:**

El proyecto educativo de estos centros deberá incluir, al menos, los siguientes programas:

- Programas de apoyo y acompañamiento a las familias, tanto individuales como grupales, relativos a los siguientes contenidos: crianza positiva, comunicación con los hijos e hijas y habilidades sociales de confianza y respeto, gestión del tiempo, violencia filioparental, violencia sobre la mujer, educación afectivo- sexual y pautas de autocuidado (higiene, alimentación), orientación escolar y laboral, consumo y abuso de drogas, etiquetamiento y autoestima, y adicciones a los videojuegos y las tecnologías de la información y la comunicación.

- Programa de asesoramiento y acompañamiento a las familias en las gestiones administrativas y documentales.

- Programa de educación medioambiental, que incluirá actividades relacionadas con el reciclaje, el consumo responsable, de proximidad y de temporada, el cambio climático o el comercio justo.

- Programa de seguimiento y atención educativa: consiste en el seguimiento del proceso educativo de desarrollo de forma individual de los niños, niñas y adolescentes en edad escolar. Lo que implica un trabajo en red con el centro o recurso educativo y de coordinación constante con reuniones programadas, intervenciones conjuntas y reuniones técnicas.

**2.5.3. Centro de día de inserción sociolaboral para personas adolescentes y jóvenes**

**Definición:**

Centro destinado a la atención de personas adolescentes y jóvenes que requieren apoyo y seguimiento especializados durante su periodo de transición a la vida independiente, bien porque presentan comportamientos de

inadaptación social, bien porque se encuentran en situación de vulnerabilidad, desprotección y/o dependencia. Las personas adolescentes y jóvenes son atendidos en horario diurno, sin necesidad de pernoctar ni de alojarse en el centro, permaneciendo en su domicilio habitual o, en un centro residencial.

**Objeto:**

Los centros de día de inserción sociolaboral tienen por objeto promover la autonomía personal y la inclusión sociolaboral de las personas adolescentes y jóvenes atendidas y proporcionar apoyo a sus familias, unidades de convivencia o personas cuidadores, con la finalidad de prevenir situaciones de riesgo, desprotección e inadaptación social, y facilitar el itinerario de inserción social y laboral de aquellos y aquellas que lo necesiten.

**Perfil de las personas usuarias:**

Personas con edades comprendidas entre 16 y 25 años en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social, así como personas jóvenes y adolescentes que provengan del programa de medidas judiciales, de hogares, residencias de acogimiento general o residencias socioeducativas del SPVSS. Excepcionalmente, podrá admitirse a personas menores de edad entre 14 y 16 años que estén en Programa de Aula Compartida (PAC) o que provengan del programa de medidas judiciales de medio abierto.

**Carta de servicios:**

- Atención integral e individualizada de personas adolescentes y jóvenes mediante supervisión y apoyo durante su proceso evolutivo.
- Atención y seguimiento de su historia de salud, con el fin de facilitar la detección precoz de posibles problemas físicos y psíquicos.
- Actuaciones educativas orientadas a la adquisición de hábitos y estilos de vida saludables, haciendo hincapié en su desarrollo afectivo-sexual, así como en el respeto a la diversidad.
- Seguimiento y atención de su proceso de formación, a través del trabajo en red con los recursos de su entorno.
- Atención psicológica orientada a la adquisición de habilidades sociales y para la resolución de problemas, que pueda favorecer su desarrollo evolutivo o su capacidad de socialización.
- Apoyo y fomento de la autonomía personal y el fortalecimiento, mediante actuaciones dirigidas a la adquisición de hábitos laborales, habilidades de vida independiente, de bienestar personal y de relaciones sanas de pareja.
- Fomento de la participación de personas adolescentes y jóvenes en actividades culturales, deportivas y recreativas, de ocio educativo y de tiempo libre, como herramienta fundamental para la igualdad de oportunidades.
- Realización de actividades orientadas a prevenir el uso inadecuado de las tecnologías de la información y de la comunicación, con el fin de evitar que puedan ser víctimas de delitos informáticos (en especial, el sexting y el ciberacoso).
- Realización de actividades destinadas a promover unas relaciones familiares basadas en la vinculación afectiva de confianza y respeto.
- Apoyo y acompañamiento a familiares y allegados, destinados a promover habilidades de comunicación y mejora de las relaciones intrafamiliares.
- Servicio de comedor, opcional.
- En caso de que alguna o algunas de las personas usuarias estén adscritas al programa de medidas judiciales de medio abierto, se deberán prestar, asimismo, los servicios incluidos en la carta de dicho programa.
- Estos centros podrán permanecer abiertos todos los días laborables del año, con posibilidad de abrir los sábados.

**Programas de intervención:**

El proyecto educativo de estos centros deberá incluir, al menos, los siguientes programas:

- Programas de apoyo y acompañamiento a las familias mediante intervenciones, tanto individuales como grupales, que incluirán, como mínimo, los siguientes talleres: gestión del tiempo, violencia filioparental, violencia sobre la mujer, educación afectivo- sexual y pautas de autocuidado (higiene, alimentación), orientación formativa y laboral, consumo y abuso de drogas, etiquetas y autoestima, adicciones a los videojuegos y las tecnologías de la información y de la comunicación.
- Programa de apoyo, asesoramiento y acompañamiento a las familias en las gestiones administrativas y documentales.
- Programa de educación medioambiental, que incluirá actividades relacionadas con el reciclaje, el consumo responsable, de proximidad y de temporada, el cambio climático o el comercio justo.
- Apoyo y fomento de la autonomía personal, desarrollando actuaciones dirigidas a la adquisición de habilidades para la autonomía e independencia, tales como programas de desarrollo de hábitos laborales, habilidades sociales, habilidades cognitivas, de vida independiente, de bienestar personal, resolución de problemas, de relaciones sanas de pareja, que promuevan el fortalecimiento de las personas atendidas.

– Actividades orientadas al fomento de educación afectivo–sexual y educación en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, las redes sociales, orientadas a la prevención de los delitos cometidos o difundidos a través de las redes sociales en especial, el sexting y el ciberacoso.

#### 2.5.4. Centro de día para personas mayores

##### Definición:

Centro de día que presta atención integral e individualizada a personas mayores con el fin de mantener o mejorar el mayor nivel de autonomía posible y de independencia, y la vinculación con su entorno socio-comunitario.

##### Objeto:

Ofrecer apoyos de distinto tipo a personas que presentan limitaciones funcionales o de sus capacidades, que impidan el mantenimiento de su autonomía personal en la realización de las actividades de la vida diaria, a través de un plan de atención que incluya un tratamiento integral de sus limitaciones y la atención asistencial que requiera para favorecer, en la medida de lo posible, la permanencia en los entornos naturales de la persona.

El centro de día será complementario al plan de apoyo domiciliario al proyecto de vida de la persona usuaria en su entorno sociofamiliar, buscando en todo momento la mayor inclusión en la comunidad y la generalización de las actuaciones a los entornos donde la persona reside.

##### Perfil de las personas usuarias:

Personas mayores de 60 años con problemas de dependencia que presenten enfermedades crónicas, pluripatología, con limitación de su autonomía y que requieran una atención sociosanitaria especializada, supervisión médica, cuidados de enfermería o rehabilitación que no se puedan prestar adecuadamente en el domicilio.

De forma excepcional, los centros de día también podrán atender, con independencia de la edad, a personas que se encuentren en alguna de estas situaciones:

- Enfermedades neuro-degenerativas que no requieran cuidados sanitarios continuados por la evolución de la enfermedad.
- Personas con enfermedades crónicas y patologías que generan problemas funcionales y/o cognitivos.
- Personas con enfermedades crónicas que conlleven patología osteoarticular degenerativa y traumatológica.
- Personas que presenten secuelas funcionales post-intervención quirúrgica o accidente.
- Personas con daño cerebral adquirido (accidente cerebrovascular, traumatismo craneoencefálico, tumor cerebral, anoxia, etc.).

Quedan excluidas las personas dependientes que requieran cuidados sanitarios intensivos y generalizados y aquellas que presenten habitualmente problemas de conducta que perturben gravemente la convivencia y no puedan ser estabilizadas.

##### Carta de servicios:

– Restauración, que deberá asegurar el cumplimiento de una correcta nutrición de las personas usuarias. Se someterá a criterios dietéticos, atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad. Contemplará la elaboración de dietas especiales para aquellas personas que así lo requieren, hábitos, alimentos restringidos, preferencias y alergias.

– Higiene personal. El centro dispondrá de los medios necesarios para la higiene y el baño o ducha, así como para el cuidado estético y de la imagen de los usuarios. Asimismo, apoyará con las medidas técnicas y necesarias a aquellos usuarios que precisen de ayuda para la higiene.

– Terapia ocupacional, con el objetivo de prevenir el deterioro y mantener las aptitudes de las personas usuarias, realizando actividades en las áreas funcional, cognitiva, motora, emocional y de participación comunitaria.

– Rehabilitación, dirigida al mantenimiento, prevención y movilización o tratamientos individuales, en función de las patologías y la dependencia funcional de las personas usuarias.

– Prevención y promoción de la salud, actividades de prevención y promoción de la salud y educación sanitaria.

– Atención social, que incluye la acogida y adaptación al centro, el fomento de la convivencia en el centro y el fomento de las actividades de estimulación y de las relaciones entre las personas usuarias.

– Orientación y apoyo a familiares, con el objeto de informar, orientar, asesorar y acompañar a la familia y allegados durante el proceso de atención a la persona en el centro.

– Animación sociocultural, con el objeto de desarrollar un conjunto de actividades de relación y ayuda encaminada a la autopromoción de los individuos o grupos atendidos que faciliten el desarrollo de las inquietudes culturales, intelectuales, etc.

– Atención psicológica, dirigida a propiciar la adaptación de las personas usuarias, facilitar la convivencia y la resolución de conflictos, así como preservar y mantener la función cognitiva, como el bienestar emocional y afectivo. Se

proporcionarán los cuidados psicológicos que respeten y valoren la individualidad, la dignidad y la autonomía de cada persona.

- Atención sanitaria, se realizará una valoración inicial de las personas usuarias, con elaboración del historial sanitario, indicaciones para las actividades de la vida diaria y para la rehabilitación funcional y cognitiva.

- Podrán permanecer abiertos todos los días del año, dentro de la franja horaria comprendida entre las 8:00h y las 20:00h. El horario mínimo de atención será de 9:00h a 18:00h de lunes a viernes.

- El servicio se prestará en horario de mañana y tarde. Podrá ocuparse la plaza a jornada parcial o completa, pudiendo en una misma plaza ofrecerse servicio a dos o más personas en caso de ocupación parcial, o asistencia intermitente según la necesidad de la persona usuaria.

- Transporte adaptado. El tiempo máximo de estancia en el medio de transporte será de 60 minutos, salvo en zonas en las que haya una gran dispersión geográfica de población, en cuyo caso podrá ampliarse hasta en la mitad del tiempo máximo indicado.

- Opcional: peluquería, podología y ducha integral básica.

#### 2.5.5. Centros de día para personas con discapacidad física

##### Definición:

Centros de atención diurna integral e individualizada para personas con discapacidad física y necesidades de apoyo limitado, extensas o generalizadas. Algunos de estos centros podrán especializarse en la atención a personas que presentan necesidades de apoyo más especializadas, atendiendo a su perfil cognitivo y motor (personas con daño cerebral adquirido y parálisis cerebral).

##### Objeto:

Promover la autonomía y la inclusión social de las personas usuarias, mediante el desarrollo de programas y acciones específicas, y medidas de apoyo a la familia o unidad de convivencia en aspectos de salud, funcionamiento sociofamiliar, adaptaciones del entorno y coordinación con otros servicios de apoyo locales, favoreciendo, en la medida de lo posible, la permanencia en los entornos habituales de la persona.

Tendrán un enfoque centrado en la persona y acompañarán su proyecto de vida ofreciéndole en cada momento los apoyos necesarios, dando respuesta también al aspecto del envejecimiento de las personas usuarias. El centro de día formará parte del plan de apoyo al proyecto de vida de la persona usuaria en su entorno sociofamiliar, buscando en todo momento su inclusión en la comunidad y la generalización de las actuaciones a los entornos habituales de la persona.

Se plantea un cambio de paradigma en el concepto de centro de día, ya que este será de apoyo al proyecto de vida del usuario (no un espacio de estancia permanente o alejado de su entorno sociofamiliar), buscando, en todo momento, la mayor inclusión en la comunidad y la generalización de las actuaciones a los entornos donde la persona vive, que puede ser facilitador y preventivo, evitando la institucionalización precipitada de la persona.

Pueden existir centros de día específicos para personas con discapacidad física que presenten necesidades de apoyo más especializadas, de forma que se pueda realizar una atención individualizada y grupal con una mayor especialización, atendiendo al perfil neuropsicológico, conductual, cognitivo motor y funcional (personas con daño cerebral adquirido y parálisis cerebral).

##### Perfil de las personas usuarias:

Personas con discapacidad física que presentan un perfil de necesidades de apoyo limitado o apoyo extenso. Con edades comprendidas entre 18 y 65 años. El tiempo máximo de permanencia en el recurso será hasta los 65 años, salvo que por su estado físico, intelectual o mental se valore por el equipo técnico de la conselleria competente en materia de servicios sociales su continuidad en el mismo.

El acceso al centro tendrá lugar mediante propuesta de derivación del servicio de promoción de la autonomía o el servicio de prevención e intervención con las familias de la atención primaria de carácter básico, previa elaboración del PPIS por parte de la persona profesional de referencia y la realización, en su caso, de una valoración conjunta con la comisión de intervención social. Podrán realizarse propuestas de derivación desde el centro de rehabilitación, autonomía personal y participación social a la comisión de intervención social de la atención primaria básica, ya que el centro de atención diurna y el centro de rehabilitación, autonomía personal y participación social son servicios permeables.

Si la derivación viniese de otros recursos sociales o sanitarios también deberá realizarse a través de la atención primaria de carácter básico.

##### Modalidades:

El centro de día podrá ser de modalidad genérica (centro de día para personas con discapacidad física) o específica (personas con daño cerebral adquirido, parálisis cerebral, u otros).



En los centros de día genéricos podrá ofertarse una o varias unidades de convivencia específicas, con un número máximo de 10 personas por unidad, para la atención de personas con daño cerebral, parálisis cerebral u otros, ante la imposibilidad en el área de atención social de disponer de un centro específico debido a la baja prevalencia en dicha área. Estas unidades deberán disponer de las ratios del centro específico.

Los centros de día específicos podrán ir destinados a personas con daño cerebral y personas con parálisis cerebral:

- Centro de día específico para personas con daño cerebral, atenderá a personas que una vez han finalizado la fase rehabilitadora intensiva en la red de sanidad, presentan necesidades de apoyo limitado o extenso, derivadas de la persistencia de secuelas a largo plazo del daño cerebral, que plantean dificultades de inclusión y participación social.

- Centro de día específico para personas con parálisis cerebral, atenderá a personas con parálisis cerebral y con necesidades de apoyo extenso.

Carta de servicios:

- Atención integral individualizada para la mejora y mantenimiento de la calidad de vida personal en función de las necesidades de apoyo. Actuaciones de carácter polivalente y preventivo, así como su seguimiento y evaluación para la promoción de la autonomía personal, con la finalidad de conseguir mejorar o mantener el mayor nivel de autonomía personal en las actividades de la vida diaria.

- Promoción de la salud y bienestar personal, control de la medicación y de la agenda de visitas médicas y acompañamiento, en su caso, y en coordinación con los servicios sociosanitarios.

- Rehabilitación física, mediante técnicas de fisioterapia adaptadas a la situación individual de cada persona.

- Atención, orientación e intervención psicológica y socioeducativa, que atienda a necesidades de estimulación cognitiva y sensorial, salud mental, bienestar emocional, desarrollo personal, apoyo a la comunicación, toma de decisiones, técnicas de aprendizaje y autodeterminación.

- Participación e intervención comunitaria, que promueva la participación e inclusión activa en el entorno comunitario. Esta prestación deberá coordinarse con el equipo de intervención social de referencia.

- Orientación, apoyo y mediación familiar o de la unidad de convivencia. Se prestará la orientación, atención y apoyo a las familias o la unidad de convivencia en las relaciones afectivas, educativas y de atención social. Se articularán actuaciones que, a solicitud de las familias, den apoyo al entorno familiar o unidad de convivencia en la mejora del funcionamiento de la persona en la comunidad y en el entorno socio familiar (barreras arquitectónicas, rutinas familiares, generalización de aprendizajes, coordinación con servicios de zona, apoyos en el entorno...).

- Servicio de comedor. Adaptación de las dietas a las necesidades de las personas usuarias. Así mismo, se adaptará el menú de acuerdo con las creencias religiosas y éticas de las personas usuarias en cumplimiento de la normativa vigente, siendo siempre dietas saludables.

- Servicio de transporte: será adaptado, garantizado, gratuito y con acompañante. Las rutas de transporte se diseñarán para que las personas usuarias no permanezcan más de 60 minutos en el mismo, salvo en los casos de gran dispersión geográfica u otras circunstancias justificadas en las que se podrá superar dicho tiempo máximo.

- El servicio se prestará en horario de mañana y tarde. Podrá ocuparse la plaza a jornada parcial o completa, pudiendo en una misma plaza ofertarse servicio a dos o más personas en caso de ocupación parcial o asistencia intermitente, según la necesidad de la persona usuaria. Se trata de un recurso flexible que según la necesidad de la persona usuaria variará la intensidad del apoyo. Las plazas podrán variar según la duración en el tiempo que requiera la persona, pudiendo ser permanente o temporal.

- Estos centros podrán permanecer abiertos todos los días laborables del año, dentro de la franja horaria comprendida entre las 09.00h y las 18.00h, con posibilidad de abrir los sábados.

- Opcional: podología.

Programas de intervención:

Incluirán los objetivos, la tipología de las personas usuarias a las que se dirigen, las actividades a realizar, las personas profesionales responsables, los recursos necesarios, el calendario previsto y el sistema de evaluación. Los proyectos globales de estos centros deberán disponer, al menos, de los siguientes programas:

- Programa para el desarrollo de la autonomía personal y la vida independiente, cuyo objetivo será la adquisición de hábitos de autonomía personal para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, así como el apoyo en la gestión económica y el ejercicio de derechos.

- Programa de salud y rehabilitación atendiendo a las necesidades individuales. Incluirá actividad física, psicomotricidad, rehabilitación, fisioterapia neurológica y respiratoria, en coordinación con los centros de salud.

- Programa de atención, orientación e intervención psicológica y socioeducativa, para atender necesidades de estimulación cognitiva y estimulación sensorial, salud mental, bienestar emocional, desarrollo personal, apoyo a la comunicación y autodeterminación, sexualidad y relaciones afectivas.

- Programa de orientación, apoyo y mediación familiar o de la unidad de convivencia en las relaciones afectivas y la atención educativa y social.

- Programa de terapia ocupacional, mediante la participación en actividades orientadas al mantenimiento de la funcionalidad de las actividades de la vida diaria, a la adquisición de hábitos de tipo ocupacional con finalidad no productiva y habilidades como la atención, la precisión, la constancia y la responsabilidad.

- Programa de participación e intervención comunitaria, a través de actuaciones de carácter integral y dinámico, que promuevan la participación y la inclusión activa de la persona en su entorno comunitario, que incluirá el ocio y el tiempo libre.

- Programa de atención al envejecimiento activo, mediante la participación en actividades de ocio y tiempo libre.

- Programa de logopedia, mediante la participación en actividades orientadas al mantenimiento y rehabilitación del habla, lenguaje y deglución, con el objetivo de alcanzar la funcionalidad de la comunicación y deglución.

#### 2.5.6. Centros de día para personas con discapacidad intelectual

##### Definición:

Centros de atención diurna integral e individualizada para personas con discapacidad intelectual y necesidades de apoyo limitado o extenso. Podrán existir centros específicos, que alberguen a personas que presenten necesidades de apoyo más especializadas atendiendo a su perfil neuropsicológico y a su discapacidad intelectual, con alteración de conducta grave que presenten autoagresiones, agresiones a otras personas y contra el entorno.

##### Objeto:

Mejorar la autonomía y la inclusión social de las personas usuarias, mediante el desarrollo de programas y acciones específicas, y medidas de apoyo a la familia o unidad de convivencia en aspectos de salud, funcionamiento sociofamiliar, adaptaciones del entorno y coordinación con otros servicios de apoyo locales, favoreciendo, la permanencia de la persona en los entornos habituales.

Tendrán un enfoque centrado en la persona y acompañarán su proyecto de vida ofreciéndole en cada momento los apoyos necesarios, dando respuesta también al aspecto del envejecimiento de las personas usuarias. El centro de día formará parte del plan de apoyo al proyecto de vida de la persona usuaria en su entorno sociofamiliar, buscando en todo momento su inclusión en la comunidad y la generalización de las actuaciones a los entornos donde la persona vive. La asistencia a estos centros será compatible con la estancia en una vivienda del servicio de alojamiento alternativo.

##### Perfil de las personas usuarias:

Personas con discapacidad intelectual que presentan un perfil de necesidades de apoyo limitado o extenso, con edades comprendidas entre 18 años y 65 años. El tiempo máximo de permanencia en el recurso será hasta los 65 años, salvo que por su estado físico, intelectual o mental se valore por el equipo técnico de la conselleria competente en materia de servicios sociales su continuidad en el mismo.

El acceso al centro tendrá lugar mediante propuesta de derivación del servicio de promoción de la autonomía personal o del servicio de prevención e intervención con las familias de la atención primaria de carácter básico, previa elaboración del PPIS, por parte de la persona profesional de referencia y la realización de una valoración conjunta con la comisión de intervención social.

Si la derivación viniese de otros recursos sociales o sanitarios deberá ser a través de la atención primaria de carácter básico.

##### Modalidades:

En los centros de día genéricos podrá ofertarse una o varias unidades de convivencia específicas, con un número máximo de 10 personas por unidad para atender a personas usuarias con el mismo perfil que la modalidad de centro específico, debiendo cumplir la ratio de esta.

La modalidad de centro específico atenderá a personas con necesidades de apoyo más especializadas, según su perfil neuropsicológico, trastorno del espectro autista (TEA) y discapacidad intelectual con alteración de conducta grave que presenten autoagresiones, heteroagresiones y conductas graves contra el entorno.

##### Carta de servicios:

- Atención integral individualizada para la mejora y mantenimiento de la calidad de vida personal en función de las necesidades de apoyo. Actuaciones de carácter polivalente y preventivo, así como su seguimiento y evaluación para la promoción de la autonomía personal con la finalidad de conseguir mejorar o mantener el mayor nivel de autonomía personal en las actividades de la vida diaria.

- Promoción de la salud y bienestar personal; control y administración de la medicación y de la agenda de visitas médicas, en su caso; y coordinación con los servicios sociosanitarios.

- Rehabilitación física, mediante técnicas de fisioterapia adaptadas a la situación individual de cada persona.

- Atención, orientación e intervención psicológica y socioeducativa, que atienda a necesidades de estimulación cognitiva y sensorial, salud mental, bienestar emocional, desarrollo personal, apoyo a la comunicación, toma de decisiones, técnicas de aprendizaje y autodeterminación.

- Participación e intervención comunitaria, que promueva la participación e inclusión activa en el entorno comunitario. Esta prestación deberá coordinarse con el equipo de intervención social de referencia.

- Orientación, apoyo y mediación familiar o de la unidad de convivencia: se prestará la orientación, atención y apoyo a las familias o la unidad de convivencia en las relaciones afectivas, educativas y de atención social. Se articularán actuaciones que, a solicitud de las familias, den apoyo al entorno familiar o unidad de convivencia en la mejora del funcionamiento de la persona en la comunidad y en el entorno socio familiar (barreras arquitectónicas, rutinas familiares, generalización de aprendizajes, coordinación con servicios de zona, apoyos en el entorno...).

- Servicio de comedor: adaptación de las dietas a las necesidades de las personas usuarias. Así mismo, se adaptará el menú de acuerdo con las creencias religiosas y éticas de las personas usuarias, en cumplimiento de la normativa vigente, siendo siempre dietas saludables.

- El servicio se prestará en horario de mañana y tarde. Podrá ocuparse la plaza a jornada completa o parcial, pudiendo una misma plaza ofertarse a dos o más personas en caso de ocupación parcial o asistencia intermitente. Se trata de un servicio flexible que según la necesidad de la persona usuaria variará la intensidad del apoyo. Las plazas podrán tener carácter permanentes o temporales según la duración en el tiempo.

- Estos centros podrán permanecer abiertos todos los días laborables del año, dentro de la franja horaria comprendida entre las 09.00h y las 18.00h, con posibilidad de abrir los sábados.

- Servicio de transporte: será adaptado, garantizado, gratuito y con acompañante. Las rutas de transporte se diseñarán para que las personas usuarias no permanezcan más de 60 minutos en el mismo, salvo en los casos de gran dispersión geográfica u otras circunstancias justificadas en las que se podrá superar dicho tiempo máximo

- Opcional: podología.

Con el objeto de utilizar los espacios públicos y promocionar la inclusión social de las personas, se propiciará la realización de actividades fuera del centro.

Programas:

Incluirán los objetivos, la tipología de las personas usuarias a las que se dirigen, las actividades a realizar, las personas profesionales responsables, los recursos necesarios, el calendario previsto y el sistema de evaluación. Los proyectos globales de estos centros deberán disponer, al menos, de los siguientes programas:

- Programa para el desarrollo de la autonomía personal y la vida independiente, cuyo objetivo será la adquisición de hábitos de autonomía personal para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, así como la gestión económica y el ejercicio de derechos.

- Programa de salud y rehabilitación atendiendo a las necesidades individuales. Incluirá actividad física, psicomotricidad y rehabilitación.

- Programa de atención, orientación e intervención psicológica y socioeducativa, para atender a necesidades de estimulación cognitiva y estimulación sensorial, salud mental, bienestar emocional, desarrollo personal, apoyo a la comunicación y autodeterminación, y sexualidad y relaciones afectivas.

- Programa de orientación, apoyo y mediación familiar o de la unidad de convivencia en las relaciones afectivas y la atención educativa y social.

- Programa de terapia ocupacional, mediante la participación en actividades orientadas al mantenimiento de la funcionalidad de las actividades de la vida diaria, la adquisición de hábitos de tipo ocupacional con finalidad no productiva y habilidades como la atención, la precisión, la constancia y la responsabilidad.

- Programa de participación e intervención comunitaria, a través de actuaciones de carácter integral y dinámico que promuevan la participación y la inclusión activa de la persona en su entorno comunitario, que incluirá el ocio y el tiempo libre.

- Programa de atención al envejecimiento activo, mediante la participación en actividades de ocio y tiempo libre.

#### 2.5.7. Centro de día para personas con problemas graves de salud mental

Definición:

Centro especializado de atención integral e individualizada para personas con problemas graves de salud mental, que presentan dificultades en su funcionamiento psicosocial autónomo y con limitaciones de funcionamiento cognitivo-



conductual y de integración. Por ello presentan mayor riesgo de exclusión social, dependencia y aislamiento, necesitando un apoyo específico y una estructuración de su vida cotidiana con la finalidad de alcanzar un mayor grado de autonomía y apoyar su inclusión en la comunidad.

**Objeto:**

Desarrollar procesos de recuperación individualizados e integrales que favorezcan la adquisición y recuperación de las habilidades y competencias personales y sociales que cada una de las personas usuarias requiera para mantener una estabilidad funcional y apoyar su proyecto de vida y su inclusión social, desde un trabajo de planificación centrado en la persona y fomentando su capacidad de decisión y gestión de su vida personal, potenciando el fortalecimiento de las personas.

A su vez, proporcionará apoyos directos en el entorno familiar que permitan a la familia o unidad de convivencia, la mejora de la atención de su familiar en aspectos de salud, funcionamiento de la persona y sociofamiliar y coordinación con otros servicios de apoyo locales, evitando, en la medida de lo posible, su derivación a atención residencial.

La asistencia al centro de día será compatible con su estancia en una vivienda del servicio de alojamiento alternativo.

**Perfil de las personas usuarias:**

Personas con edades comprendidas entre 18 y 65 años con problemas graves de salud mental y que necesitan un apoyo específico, estructurado de manera continuada, por presentar severas dificultades en su funcionamiento autónomo y en su inclusión sociolaboral. El tiempo máximo de permanencia en el recurso será hasta los 65 años, salvo que por su estado físico, intelectual o mental se valore por el equipo técnico de la conselleria competente en materia de servicios sociales su continuidad en el mismo.

El acceso al centro tendrá lugar mediante propuesta de derivación del servicio de promoción de la autonomía o el servicio de prevención e intervención con las familias de la atención primaria de carácter básico, previa elaboración del PPIS por parte de la persona profesional de referencia y la realización, en su caso, de una valoración conjunta con la comisión de intervención social.

El acceso desde el ámbito sanitario, judicial o policial se llevará a cabo mediante comunicación de las necesidades detectadas a los servicios sociales de atención primaria de carácter básico. Podrán realizarse propuestas de derivación desde los centros de recuperación e inclusión sociolaboral (CRISOL) y desde el programa de atención y seguimiento de las personas con dificultades asociadas a la salud mental (SASEM). Para el acceso deberán estar en tratamiento en la unidad de salud mental y en la unidad de conductas adictivas, en los casos que presenten patología dual.

En caso de presentar problemas de adicciones, en que se ponga en peligro la convivencia o la salud del resto de personas usuarias, se podrá suspender temporalmente su estancia en el centro, siendo necesaria su previa desintoxicación para su reincorporación.

**Carta de servicios:**

– Información, orientación y asesoramiento a las familias y personas cuidadoras no familiares y personas allegadas en su caso.

– Análisis, valoración y seguimiento de casos.

– Atención básica y alimentación.

– Atención psicoterapéutica interdisciplinar que se concretará en las siguientes áreas a través de un PAI:

Autocuidado y fomento del ejercicio físico. Atención psicológica, estimulación cognitiva y psicoeducación (conocimiento y conciencia de enfermedad, detección de síntomas y prevención de recaídas, detección y eliminación de estímulos estresantes, prevención y afrontamiento de las crisis; conocimiento de la medicación, usos, efectos secundarios y adhesión al tratamiento; técnicas de control de impulsos y relajación, entrenamiento en habilidades sociales). Prevención y detección precoz de síntomas que anteceden a una crisis. Fomento de la autonomía personal y social en la vida independiente para la realización de las actividades de la vida diaria, apoyo en la gestión económica y el ejercicio de derechos. Relaciones grupales e inclusión social y familiar. Orientación, formación, capacitación y fomento de la ocupación.

Esta atención tendrá que desarrollarse tanto a nivel individual como grupal. De forma que cada uno del equipo profesional estipule un tiempo de intervención individual con cada una de las personas usuarias y a nivel grupal en pequeños grupos de trabajo.

– Mediación social y, en su caso, en el ámbito judicial y/o policial.

– Fomento de la autonomía personal en las actividades de ocio y tiempo libre.

– Inclusión comunitaria, que comprende el apoyo y asesoramiento en su caso a los servicios sociosanitarios y comunitarios implicados en el proceso de rehabilitación e integración sociolaboral de las personas usuarias.

– El servicio se prestará en horario de mañana y tarde. Podrá ocuparse la plaza a jornada completa o parcial, pudiendo una misma plaza ofertarse a dos o más personas en caso de ocupación parcial. Se trata de un centro flexible que según la necesidad de la persona usuaria variará la intensidad del apoyo. Las plazas podrán tener carácter permanentes o temporales según la duración en el tiempo.

– Estos centros podrán permanecer abiertos todos los días laborables del año, dentro de la franja horaria comprendida entre las 09:00h y las 18.00h, con posibilidad de abrir los sábados.

– Servicio de comedor: adaptación de las dietas a las necesidades de las personas usuarias. Así mismo, se adaptará el menú de acuerdo con las creencias religiosas y éticas de las personas usuarias en cumplimiento de la normativa vigente, siendo siempre dietas saludables.

– Servicio de transporte: será adaptado y garantizado. Las rutas de transporte se diseñarán para que las personas usuarias no permanezcan más de 60 minutos en la misma, salvo en los casos de gran dispersión geográfica u otras circunstancias justificadas en las que se podrá superar dicho tiempo máximo.

Con el objeto de utilizar los espacios públicos y promocionar la inclusión social de las personas, se propiciará la realización de actividades fuera del centro.

#### 2.5.8. Centro de día para personas en situación de sin hogar

##### Definición:

Centro de día que presta una atención integral e individualizada a personas en situación o riesgo de exclusión, que se encuentren en situación de sin hogar, a las que se prestará un servicio de atención ambulatoria durante el día, y de baja exigencia, donde se desarrollan programas y actuaciones mediante prestaciones de apoyo en función de sus necesidades de atención y dirigidas a la plena inclusión de las personas beneficiarias.

##### Objeto:

Prestar una atención integral a las personas en situación de sin hogar, destinada a cubrir sus necesidades básicas (alimentación, ropa, higiene personal, lavandería y consignas entre otras), facilitar la recuperación de su autonomía personal y fomentar su participación en itinerarios de inclusión social e inserción laboral.

El centro podrá proporcionar asesoramiento y acompañamiento en la gestión de trámites jurídicos y administrativos, así como posibilitar el acceso a otros sistemas de protección social como el sanitario, la formación prelaboral, laboral y el acceso al empleo.

Se desarrollará un PAI en función de las potencialidades de la persona beneficiaria, con el objetivo de fomentar las habilidades y desarrollar las capacidades que permitan su plena inclusión, promoviendo espacios de convivencia y de participación que permitan conseguir la recuperación personal y social.

##### Perfil de las personas usuarias:

Personas mayores de 18 años en situación o riesgo de exclusión, que se encuentren en situación de sin hogar. También podrán ser personas usuarias del centro de día aquellas que sean beneficiarias de un recurso residencial (albergues, centros de acogida o viviendas para personas en situación o riesgo de exclusión), con la finalidad de su participación en los programas y las actuaciones del centro de día dirigidos a la plena inclusión. Atendiendo a las necesidades en clave de género, los centros podrán ser mixtos, pero también existirán centros específicos para mujeres.

##### Carta de servicios:

– Atención integral individualizada.

– Atención, orientación, asesoramiento jurídico, intervención psicológica y social, que atienda a necesidades de bienestar emocional, desarrollo personal, apoyo a la comunicación, habilidades sociales, toma de decisiones, técnicas de aprendizaje y autodeterminación.

– Atención de terapia ocupacional para el fomento de hábitos, horarios y desarrollo de habilidades básicas de gestión de la vida cotidiana, de habilidades sociales, de convivencia y de participación comunitaria, fomentando la autonomía personal.

– Atención a las necesidades básicas (salvo alojamiento).

– Participación e intervención comunitaria, que promueva la participación e inclusión activa en el entorno comunitario, favoreciendo que el centro de día sea un espacio de encuentro y relación social que permita iniciar procesos de recuperación personal. Esta prestación deberá coordinarse con el equipo de intervención social de referencia de los servicios sociales de atención primaria básica.

– Atención a la salud y fomento del autocuidado.

– Realización de acciones formativas orientadas a la adquisición de hábitos y estilos de vida saludables, que promuevan una futura inclusión social e inserción laboral para conseguir la plena inclusión de las personas beneficiarias.

– Los centros podrán permanecer abiertos todos los días en horario de mañana y tarde.

– Promoción de vida saludable y ocio creativo.

#### 2.5.9. Centro Ocupacional para personas con discapacidad intelectual

##### Definición:

Centros de atención diurna integral e individualizada para personas con discapacidad intelectual en edad activa con necesidades de apoyo limitado.

##### Objeto:

Promover la autonomía y la inclusión social de las personas con discapacidad intelectual, mediante el desarrollo de programas y acciones específicas. Apoyo a la familia o unidad de convivencia en aspectos de salud, funcionamiento sociofamiliar, adaptación al entorno y coordinación con otros servicios de apoyo locales.

Los programas y actuaciones irán dirigidas a proporcionar a las personas la capacitación y adquisición de habilidades para la consecución de un trabajo y de las actividades de la vida diaria asociadas. Estas actuaciones irán desde la ocupación terapéutica, la elaboración de productos o prestación de servicios que no sean regularmente objeto de operaciones de mercado y hasta el entrenamiento en cadenas de producción que faciliten la inserción sociolaboral.

Tendrán que ir acompañadas necesariamente con programas de ajuste personal y social entre los que estarán la estimulación cognitiva, el desarrollo de capacidades y habilidades para la gestión de la vida cotidiana, el entrenamiento en habilidades sociales y la inclusión social. Se incluirá una perspectiva de participación en los procesos productivos reales en contextos laborales similares a los ordinarios o en entornos laborales.

A su vez, proporcionará apoyos directos en el entorno familiar que permitan a la familia o unidad de convivencia, la mejora de la atención de su familiar en aspectos de salud, de funcionamiento de la persona y sociofamiliar y coordinación con otros servicios de apoyo locales, evitando, en la medida de lo posible, su derivación a la atención residencial. La asistencia a estos centros será compatible con la estancia en una vivienda del servicio de alojamiento alternativo.

Tendrán un enfoque centrado en la persona, y acompañarán su proyecto de vida ofreciéndole en cada momento los apoyos necesarios, dando respuesta también al aspecto del envejecimiento de las personas usuarias. El centro formará parte del plan de apoyo al proyecto de vida de la persona usuaria en su entorno sociofamiliar, favoreciendo su inclusión en el entorno comunitario.

Las personas usuarias que obtengan su inserción laboral, mantendrán reservada su plaza en el centro ocupacional durante los tres meses siguientes, con la finalidad de poder reincorporarse al centro ocupacional, en caso de resultar fallida la inserción laboral.

##### Perfil de las personas usuarias:

Personas con discapacidad intelectual leve o moderada con edades comprendidas entre los 16 años y los 65 años, que no pueden integrarse en un centro especial de empleo o empresa ordinaria, ni continuar en un centro de educación especial. Con necesidades de apoyo limitado, con una necesidad de supervisión intermitente para el mantenimiento o desarrollo de su autonomía personal en la realización de las actividades de la vida diaria, y su inclusión social en las diferentes etapas de su ciclo vital.

El acceso al centro tendrá lugar mediante propuesta de derivación del servicio de promoción de la autonomía o el servicio de prevención e intervención con las familias de la atención primaria de carácter básico, previa elaboración del plan individualizado de intervención social por parte de la persona profesional de referencia y la realización, en su caso, de una valoración conjunta con la comisión de intervención social. Deben estar vinculados a uno o varios centros especiales de empleo, o bien a servicios y programas de empleo con apoyo y de empleo personalizado. Deberán estar abiertos a acuerdos ocasionales con empresas para que grupos específicos de personas usuarias puedan practicar trabajos en cadena de producción ordinaria.

Las personas que superen los 65 años podrán permanecer en el centro hasta que su estado físico e intelectual o mental se lo permita, siendo necesario para ello que el equipo técnico de la conselleria competente en materia de servicios sociales valore su adecuación.

##### Carta de servicios:

– Promoción y habilitación para la ocupación, que se adecuará a los distintos niveles que presenten las personas usuarias.

– Atención integral individualizada para la mejora y mantenimiento de la calidad de vida personal en función de las necesidades de apoyo. Actuaciones de carácter polivalente y preventivo, así como su seguimiento y evaluación para la promoción de la autonomía personal con la finalidad de conseguir mejorar o mantener el mayor nivel de autonomía personal en las actividades de la vida diaria.



- Atención, orientación e intervención psicológica y socioeducativa, que atienda a necesidades de estimulación cognitiva y sensorial, salud mental, bienestar emocional, desarrollo personal, apoyo a la comunicación, habilidades sociales, toma de decisiones, técnicas de aprendizaje y autodeterminación.

- Promoción de la salud y actividad física, supervisión de la toma de medicación y de la agenda de visitas médicas, en su caso, y en coordinación con los servicios sociosanitarios.

- Participación e intervención comunitaria, que promueva la participación e inclusión activa en el entorno comunitario. Esta prestación deberá coordinarse con el equipo de intervención social de referencia.

- Orientación, apoyo y mediación familiar o de la unidad de convivencia. Se prestará la orientación, atención y apoyo a las familias o a la unidad de convivencia en las relaciones afectivas, educativas y de atención social. Se articularán actuaciones, que, de forma voluntaria, den apoyo al entorno familiar o unidad de convivencia en la mejora del funcionamiento de la persona en la comunidad y en el entorno socio familiar (barreras arquitectónicas, rutinas familiares, generalización de aprendizajes, coordinación con servicios de zona, apoyos en el entorno...).

- Estos centros podrán permanecer abiertos de 9.00h a 18.00h, todos los días laborables del año.

- Servicios opcionales para la persona usuaria (serán obligatorios para el centro y opcionales para la persona usuaria, que podrá utilizarlos o no):

- Comedor. Adaptación de las dietas a las necesidades de las personas usuarias.

- Transporte. Esta prestación será gratuita y estará garantizada para las personas usuarias con movilidad reducida. También estará garantizada para cualquier persona usuaria cuando su municipio de residencia sea diferente al que se encuentra el centro ocupacional, o cuando no se pueda acceder con un medio de transporte público adecuado. Las rutas de transporte se diseñarán para que las personas usuarias no permanezcan más de 60 minutos en el mismo, salvo en los casos de gran dispersión geográfica u otras circunstancias justificadas en las que se podrá superar dicho tiempo máximo.

## 2.6. Servicio de atención ambulatoria

Promocionará y coordinará los centros de la atención primaria de carácter específico que implementen las prestaciones de atención ambulatoria. La función principal de este tipo de centros es atender la demanda de las personas usuarias ante la necesidad de valoración, orientación, asesoramiento y acompañamiento.

Los centros darán una respuesta rápida e inmediata en aquellas situaciones que lo requieran, bien informando y asesorando la actuación ante la situación planteada, bien proporcionando una atención transitoria con derivación posterior, en su caso. Incluye los centros de rehabilitación y recuperación para aquellas personas usuarias que no requieran la asistencia a un centro de atención diurna de forma continuada y solo necesiten una actuación temporal o de seguimiento intermitente, que pueda complementar otra intervención. La intervención directa será integral de acuerdo con las necesidades que se planteen y buscará preservar a las personas en su entorno social y favorecer la inclusión y será fundamental el apoyo, la orientación y la colaboración con las familias y allegados.

El servicio se gestionará desde la dirección territorial y de su supervisión será responsable la persona supervisora del departamento, quien coordinará estos centros y garantizará su trabajo en red con el resto de los servicios y centros del área, y de estos con los servicios de atención primaria básica.

### 2.6.1. Centro de rehabilitación, autonomía personal y participación social (CRAPPS)

Definición:

Centro de servicios sociales que presta atención especializada de carácter ambulatorio a personas con discapacidad física-orgánica.

Objeto:

Tiene por objeto la promoción de la autonomía y la participación social de personas con discapacidad física y sensorial que precisan apoyos intermitentes de carácter terapéutico, personal y social para alcanzar el máximo funcionamiento autónomo en un contexto normalizado.

Perfil de las personas usuarias:

Personas con edades comprendidas entre 16 años y 65 años, con discapacidad física y/o sensorial de grado leve-moderado, necesitadas de atención especializada tras haber recibido un tratamiento de rehabilitación intensivo, o una vez transcurridos 6 meses desde la aparición del daño.

La estancia máxima en estos centros será de dos años con una prórroga máxima de un año más.

Carta de servicios:

- Atención terapéutica interdisciplinar, que comprende actuaciones orientadas a la rehabilitación, la estimulación y el mantenimiento de la funcionalidad y la autonomía de las personas usuarias, que incluyan, al menos, fisioterapia,



logopedia, atención neuropsicológica y terapia ocupacional, que se concretará en el desarrollo del PPIS a través PAI que además deberá incluir las necesidades de orientación y acompañamiento.

- Intervención familiar, orientada a facilitar información, orientación y asesoramiento a las familias o personas allegadas, ofreciendo el apoyo y el soporte que esta requiera considerándola como un agente activo del proceso rehabilitador.

- Inclusión comunitaria, que comprende los apoyos y el asesoramiento necesario al resto de dispositivos sociosanitarios y recursos comunitarios implicados en el proceso de rehabilitación e inserción sociolaboral de las personas usuarias.

- El servicio se prestará en horario de mañana y tarde. Podrá ocuparse la plaza a jornada completa o parcial, pudiendo una misma plaza ofertarse a dos o más personas en caso de ocupación parcial o asistencia intermitente (2-3 días a la semana), según la necesidad de la persona usuaria. Se trata de un centro flexible que según la necesidad de la persona usuaria variará la intensidad del apoyo. Las plazas podrán tener carácter permanentes o temporales según la duración en el tiempo.

- Estos centros permanecerán abiertos todos los días del año a excepción de los fines de semana, los días festivos y vacaciones, en la franja horaria comprendida entre las 9.00h y las 18.00h.

#### 2.6.2. Centro de recuperación e inclusión social y sociolaboral para personas con problemas graves de salud mental (CRISOL)

##### Definición:

Centro de atención, psicosocial especializado, en régimen ambulatorio y flexible, destinado a las personas con problemas graves de salud mental, con el objetivo de ayudarles a recuperar el mayor grado de autonomía personal y social, así como promover su mantenimiento e integración en la comunidad.

##### Objeto:

Desarrollar procesos de recuperación, adquisición y consecución individualizados e integrales que favorezcan la adquisición y recuperación de las habilidades y competencias personales y sociales que cada una de las personas usuarias requiera para elaborar su proyecto de vida independiente, su inclusión social y formativo laboral, desde un trabajo de planificación centrado en la persona y fomentando su capacidad de decisión y el fortalecimiento de las personas.

La asistencia a estos centros será compatible con la estancia en una vivienda del servicio de alojamiento alternativo.

##### Perfil de las personas usuarias:

Personas con edades comprendidas entre 18 años y 65 años con problemas graves de salud mental y que presentan dificultades en su funcionamiento autónomo y en su inserción sociolaboral y necesitan un apoyo específico y estructurado.

El acceso al centro tendrá lugar mediante propuesta de derivación del servicio de promoción de la autonomía o el servicio de prevención e intervención con las familias de la atención primaria de carácter básico, previa elaboración del PPIS por parte de la persona profesional de referencia y la realización, en su caso, de una valoración conjunta con la comisión de intervención social.

Podrán realizarse propuestas de derivación desde el programa de atención y seguimiento de las personas con dificultades asociadas a la salud mental o desde el centro de día para personas con problemas de salud mental, ya que son recursos permeables.

Para el acceso deberán estar en tratamiento en la unidad de salud mental y en la unidad de conductas adictivas, en los casos que presenten patología dual.

##### Carta de servicios:

- Información, orientación y asesoramiento a las familias o personas allegadas.
- Análisis, valoración y seguimiento de casos.
- Atención psicoterapéutica interdisciplinar que se concretará en las siguientes áreas mediante el desarrollo específico del PPIS a través de un PAI:

- Autocuidado y fomento del ejercicio físico.
- Atención psicológica, estimulación cognitiva y psicoeducación (conocimiento y conciencia de enfermedad, detección de síntomas y prevención de recaídas, detección y eliminación de estímulos estresantes, prevención y afrontamiento de las crisis; conocimiento de la medicación, usos, efectos secundarios y adhesión al tratamiento; técnicas de control de impulsos y relajación, entrenamiento en habilidades sociales).

- Prevención y detección precoz de síntomas que anteceden a una crisis.

- Fomento de la autonomía personal y social y la vida independiente.

- Fomento de la autonomía personal en las actividades de ocio y tiempo libre.

- Relaciones grupales e inclusión social y familiar.
- Orientación, formación e inserción laboral (incluye el acompañamiento en la búsqueda de ocupación y el apoyo en la incorporación a un puesto de trabajo).

La atención tendrá que desarrollarse tanto a nivel grupal como a nivel individual. De forma que cada uno del equipo profesional estipule un tiempo de intervención individual con cada una de las personas usuarias y a nivel grupal en pequeños grupos de trabajo.

- Mediación social y resolución de conflictos.
- Inclusión comunitaria, que comprende los apoyos y el asesoramiento necesario al resto de dispositivos sociosanitarios y recursos comunitarios implicados en el proceso de rehabilitación e inserción sociolaboral de las personas usuarias. Se propiciará la realización de actividades fuera del centro.

- El servicio se prestará en horario de mañana y tarde. Podrá ocuparse la plaza a jornada completa o parcial, pudiendo una misma plaza ofertarse a dos o más personas en caso de ocupación parcial o asistencia intermitente (2- 3 días a la semana), según la necesidad de la persona usuaria. Se trata de un centro flexible que según la necesidad de la persona usuaria variará la intensidad del apoyo. Las plazas podrán tener carácter permanentes o temporales según la duración en el tiempo.

- Estos centros podrán permanecer abiertos todos los días del año, a excepción de los fines de semana, los días festivos y vacaciones, en la franja horaria comprendida entre las 9.00h y las 18.00h.

#### 2.6.3. Centros de desarrollo infantil y atención temprana (CDIAT)

##### Definición:

Centros específicos, de carácter ambulatorio, compuestos por equipos multidisciplinares que prestan una atención integral a los niños y niñas menores de 6 años, con alteraciones del desarrollo o riesgo de que aparezcan, a su familia y entorno, junto con el resto de los recursos sanitarios, sociales y educativos.

##### Objeto:

El objeto del centro es dar una respuesta de carácter integral a las necesidades transitorias o permanentes que presenten los niños y las niñas con alteraciones en su desarrollo o con el riesgo de padecerlos por causas de origen prenatal, perinatal o post natal.

La intervención se centrará en las necesidades observadas en los niños, niñas, sus familias y entornos, para optimizar y potenciar la capacitación de las mismas, con el objeto de que puedan actuar de manera efectiva en los ámbitos en donde se desenvuelvan, contribuyendo a mejorar la convivencia de la familia y su calidad de vida.

La atención a las familias se realizará prioritariamente desde el nacimiento de la niña o niño hasta el momento de su escolarización.

##### Perfil de las personas usuarias:

El recurso atenderá a las niñas y niños menores de 6 años con alteraciones del desarrollo o riesgo de que aparezcan, a su familia y entorno, siempre que no estén atendidos por recursos sanitarios, educativos u otros recursos sociales.

Se entiende por alteración del desarrollo la disfunción transitoria o permanente de tipo cognitivo, motriz, sensorial, emocional, conductual, del lenguaje, así como el trastorno global de desarrollo y los retrasos madurativos consecuentes.

Se entiende por riesgo de que aparezcan alteraciones del desarrollo:

- Situaciones de riesgo biológico durante el periodo prenatal, perinatal, o postnatal que puedan alterar su proceso madurativo.

- Situaciones de riesgo psicosocial que dificulten el desarrollo y puedan alterar el proceso madurativo como consecuencia de condiciones sociales adversas, como la falta de cuidados o interacciones familiares adecuadas, maltrato, negligencias, abusos, si no se adoptan medidas preventivas y de eliminación de las condiciones de riesgo.

En la planificación de la actuación se ha de considerar al niño o niña de una forma global, teniendo en cuenta los aspectos intrapersonales, biológicos, psicosociales y educativos, así como los aspectos interpersonales, relacionados con su entorno, familia, escuela, cultura y contexto social.

La intervención se llevará a cabo prioritariamente en los entornos naturales: domicilio, escuela o aquellos que indique y aconseje el caso concreto. En todos los procesos, desde el primer momento se buscará la colaboración de la familia, su participación activa en las sesiones y la corresponsabilidad en la toma de decisiones con el fin de mejorar su implicación y competencia en todos ellos.

##### Metodología:

La actuación seguirá los siguientes principios atendiendo a la eficacia y la eficiencia:

- Las niñas y niños realizan el mejor aprendizaje a través de las experiencias e interacciones cotidianas con personas conocidas del entorno familiar.



– Todas las familias con los apoyos y los recursos adecuados pueden mejorar el aprendizaje y el desarrollo de sus hijos/as.

– Las personas profesionales de atención temprana llevarán a cabo su intervención con los niños y niñas, así como con los miembros de la familia y sus entornos, para dotarles de estrategias y apoyos de cara a favorecer un adecuado desarrollo, maduración y aprendizaje, y promover una participación activa en todos los ámbitos.

– El proceso de intervención, desde el contacto inicial hasta la transición a otros recursos, ha de ser dinámico e individualizado y tiene que reflejar las preferencias, los estilos de aprendizaje, y las creencias culturales de los niños, niñas y los miembros de sus familias.

– Los resultados de la valoración han de basarse en pruebas estandarizadas, además de la observación directa y la recogida de información de la situación funcional del niño o niña en diferentes entornos, y tener en cuenta las necesidades, preferencias y fortalezas de la familia.

– Las necesidades e intereses prioritarios de la familia se abordan de manera más apropiada por un profesional de referencia con un equipo multidisciplinar que complementa la intervención.

– Las intervenciones con los niños, niñas y las personas miembros de sus familias han de basarse en principios explícitos y prácticas validadas, la evidencia científica disponible y la normativa existente.

La atención temprana en entornos naturales puede resumirse en los siguientes principios que intentan unir la teoría y la práctica bajo un paradigma ecológico del desarrollo:

– Comprensión del modelo ecológico de familia.

– Planificación integral de la intervención.

– Servicios individualizados con asignación de profesional de referencia en el centro.

– Visitas efectivas a los domicilios y demás entornos del niño y niña.

– Colaboración y cooperación entre los distintos profesionales que incidan sobre el desarrollo de los niños y niñas con intervenciones complementarias por parte de aquellos que precise cada caso.

La utilización del centro como contexto de intervención, así como el tiempo y duración de la misma, dependerá de las necesidades del niño, niña y su familia y serán programadas en el PAI.

En definitiva, se trata de aplicar un sistema de intervención integral y coordinado entre los distintos sistemas (social, sanitario y educativo) que intervienen en el tratamiento de los niños y niñas, para conseguir una intervención de alta calidad, eficacia y eficiencia.

La necesidad de la prestación de atención temprana será valorada por las Unidades de valoración y seguimiento de atención temprana (UVSAT), que se configurarán como un órgano técnico para establecer la idoneidad de la intervención, programar y gestionar la derivación, el inicio, seguimiento y finalización del servicio por parte de los CDIAT. Teniendo en cuenta la necesidad de una intervención en atención temprana ágil y precoz, el acceso a este servicio podrá ser directo.

La intervención, entendida como el conjunto de actuaciones acotadas en el tiempo, dirigidas directamente al niño o niña, su familia y entorno, se establecerá mediante sesiones, en las que estarán presentes las personas del ámbito familiar o educativo referentes del menor. La duración de la intervención y la intensidad de las sesiones deberán planificarse y estar recogidas en el PIAT.

La intervención se realizará preferentemente en el entorno físico familiar y en otros entornos sociales del niño y niña, con el fin de facilitar las competencias adecuadas que posibiliten su desarrollo, creando oportunidades de aprendizaje en actividades de la rutina diaria. No obstante, se respetará la capacidad de elección de la familia, así como su idiosincrasia, su cultura, sus recursos personales y sociales que serán determinantes en la elección del lugar de intervención.

Los centros de desarrollo infantil y atención temprana tendrán que disponer del equipamiento técnico necesario y adecuado para prestar el servicio.

Entre otras dispondrán de:

– Pruebas de evaluación diagnóstica y de seguimiento.

– Material didáctico para el trabajo individual, adecuado a cada edad.

– Material de logopedia, fisioterapia y psicomotricidad.

– Aparatos de grabación y reproducción audiovisual.

– Materiales para el desarrollo perceptivo y manipulativo.

– Materiales para la estimulación visual y auditiva.

– Materiales para la estimulación del lenguaje.

Carta de servicios:

– Valoración del proceso de desarrollo evolutivo global y del nivel funcional por áreas, en relación con el diagnóstico o sospecha de diagnóstico aportado de los niños, niñas, sus familias y el entorno.

- Desarrollo específico del programa individualizado de atención temprana (PIAT) a través de un PAI con la participación activa de la familia con la que se habrá acordado la intervención y que se concretará por sesiones, tanto en el entorno sociofamiliar como en el centro o en otros contextos.

- Desarrollo e implementación del PAI por un equipo interdisciplinar que atienda las necesidades del menor, familia y entorno, capacitando a la familia en su entorno.

- Coordinación sistemática y eficaz con todos los agentes intervinientes en el desarrollo de la persona usuaria.

- Elaboración de informes de seguimiento y de las evaluaciones periódicas.

- La valoración, el PAI y los informes de seguimiento se facilitarán a la familia y a la administración de referencia.

- Dotar a la familia y a las personas allegadas de instrumentos y pautas para promocionar el desarrollo del niño o la niña.

- Los centros permanecerán abiertos en horario de mañana y tarde, como mínimo, de 9.00h. a 18.00h. La intervención en el entorno sociofamiliar y en el contexto escolar u otros, se adecuará a las necesidades horarias de las familias y de los contextos.

#### 2.6.4. Centro especializado de atención a personas mayores (CEAM).

##### Definición:

Los Centros Especializados de Atención a Personas Mayores (CEAM) son centros diurnos de carácter ambulatorio que prestan atención profesional especializada y preventiva para personas mayores promoviendo una vida activa y saludable. Con el objetivo de contribuir a la autonomía personal de las personas se desarrollan actividades de prevención, rehabilitación, asesoramiento y apoyo personal.

##### Objeto:

- Favorecer la autoestima y la motivación de las personas mayores.

- Fomentar las relaciones interpersonales y la comunicación, y promover la participación de las personas mayores en la vida comunitaria.

- Promocionar hábitos de vida saludable y optimizar los activos de salud en su ámbito territorial.

- Fomentar el ocio, la cultura y el deporte, y promover la inclusión digital, las relaciones intergeneracionales del barrio, y las relaciones con el entorno social y cultural.

- Prevenir el deterioro físico, emocional y cognitivo contribuyendo al mantenimiento de sus capacidades.

- Potenciar y visibilizar las capacidades adquiridas por la experiencia de las personas mayores.

- Prevenir e identificar el maltrato, así como fomentar prácticas de buen trato.

- Identificar y canalizar situaciones de soledad no escogida.

- Evitar y/o retrasar la institucionalización social o sanitaria de las personas mayores.

##### Carta de servicios:

El centro especializado de atención a personas mayores podrá permanecer abierto desde las 9.00h a 21.00h, de lunes a sábado. De manera excepcional, se permitirá la apertura los domingos.

##### Perfil de las personas usuarias:

Personas mayores de 60 años, con suficiente autonomía personal y buen nivel de sus capacidades funcionales.

##### Programas por áreas:

- Área de prevención, mantenimiento de la salud y formación en hábitos saludables.

- Área de rehabilitación preventiva.

- Área social y educativa.

- Área de actividades físico-deportivas.

- Área de talleres ocupacionales y de ocio y convivencia.

#### 2.7. Servicio de alojamiento alternativo

Desarrolla una atención integral a través de centros de viviendas, con el fin de preservar a las personas en su entorno social y favorecer la inclusión de grupos vulnerables, en los diferentes ámbitos de actuación de los servicios sociales.

El servicio se gestionará desde las direcciones territoriales de la conselleria competente en materia de servicios sociales. Las personas supervisoras de los departamentos se encargarán de su coordinación, con el fin de garantizar su trabajo en red con el resto de los centros y servicios del área, y con los servicios de la atención primaria de carácter básico.

El acceso a este servicio deberá ser voluntario y consensuado entre las personas usuarias y el equipo profesional. La propuesta de derivación se efectuará de forma general, desde los distintos servicios de la atención primaria básica a través de la comisión de intervención social. La propuesta también podrá efectuarse desde los servicios residenciales de

atención secundaria o desde los servicios de atención diurna y de carácter ambulatorio de la atención primaria específica. En todos estos casos la propuesta de derivación se realizará a través de la comisión de intervención social.

Los alojamientos alternativos mantendrán una coordinación continua con los equipos de intervención social de las zonas que conformen su área y sus equipos profesionales una cooperación técnica y operativa continua.

Las viviendas podrán vincularse, en función de las circunstancias de las personas usuarias, con centros de día, centros ocupacionales o centros ambulatorios. Igualmente podrán vincularse a los centros residenciales para proseguir el proceso de rehabilitación y garantizar su continuidad y propiciar la autonomía personal. Se propiciará la derivación entre las viviendas con distintos niveles de apoyo, garantizando la trazabilidad en la atención.

#### 2.7.1. Viviendas y hogares

##### Definición:

Se trata de viviendas normalizadas que se configuran como hogares funcionales, insertos en el entorno comunitario, en las que conviven personas con distintas necesidades de apoyo, en régimen de funcionamiento parcialmente autogestionado. Estas viviendas y hogares tienen la consideración de centros residenciales a todos los efectos, tal y como se recoge en el artículo 41.1 del decreto.

Las viviendas proporcionan a estas personas los apoyos necesarios para la cobertura de sus necesidades básicas y la promoción de su autonomía personal y su inclusión social.

Su régimen de funcionamiento tiene un carácter abierto y flexible, de forma que pueda adecuarse a las opciones vitales de cada persona, en un entorno seguro que les pueda impulsar hacia un proceso integral de desarrollo personal e inclusión social.

##### Objeto:

Ofrecer una atención integral, adaptada a las necesidades concretas de las personas usuarias, en un alojamiento alternativo, a personas que, por decisión propia o por circunstancias sobrevenidas de carácter social, personal o derivado de la ausencia de apoyo familiar u otras redes de apoyo, requieren de protección y de otras formas alternativas de convivencia.

La vivienda busca evitar la institucionalización de las personas en ámbitos residenciales, apoyando la convivencia en entornos normalizados y en un clima positivo para mejorar su calidad de vida, donde se fomente la participación en la toma de decisiones, la independencia y autonomía personal, un estilo de vida saludable y la utilización de los programas y servicios comunitarios.

##### Carta de servicios:

- Alojamiento y manutención.
- Adquisición de hábitos y habilidades para la realización de las actividades de la vida diaria.
- Organización de actividades orientadas a promover la convivencia y la cooperación, que atiendan o favorezcan las dinámicas grupales y la ayuda mutua.
- Atención psicosocial, desarrollo y mantenimiento de las habilidades personales y sociales necesarias para hacer posible la adaptación al entorno y la inclusión social.
- Acompañamiento y apoyo, si procede, en la búsqueda de otros servicios y programas, incluida la formación y la inserción laboral.
- Realización de actividades orientadas a la inclusión de las personas usuarias en el entorno comunitario.
- Apoyo, acompañamiento o intervención profesional, seguimiento o supervisión, en función de las necesidades y circunstancias de cada persona usuaria en particular.
- Promoción de vida saludable y ocio creativo.

Todos los servicios de la carta se ajustarán al perfil de las personas usuarias contando cada una de ellas con un PAI, en el que se contemplarán los objetivos de la intervención, actividades, profesionales responsables, seguimiento y evaluación.

Para tener acceso a estos servicios las personas usuarias deberán cumplir, con carácter general los siguientes requisitos:

- No padecer enfermedades físicas graves o crónicas que requieran una asistencia médica o de enfermería especializada y continuada, que impidan una correcta adaptación.
- No presentar patrones de comportamiento agresivo o peligroso para sí mismos o para los demás, ni problemas graves de dependencia al alcohol o a otras sustancias adictivas, debiendo acreditar haber superado el tratamiento de desintoxicación, o suscribir un compromiso de participación en un tratamiento adecuado, en su caso.
- Tener necesidad de alojamiento y apoyo personal, y no disponer, por ausencia, inadecuación o imposibilidad, de un entorno familiar que les preste el soporte necesario para vivir con un aceptable nivel de calidad de vida.



– Presentar un nivel de autonomía personal y social que le permita afrontar, sin ayuda o con apoyos, las actividades básicas de la vida diaria, la convivencia o una exigencia laboral u ocupacional.

Podrá disponerse de viviendas específicas destinadas a personas usuarias con problemas graves de salud mental. Las personas usuarias deberán:

– Disponer de un informe social que recoja la necesidad de atención residencial más adecuada en función de las circunstancias que concurran en la persona con problemas de salud mental.

– Tener una situación psicopatológica estabilizada y seguir el tratamiento farmacológico, estando bajo el seguimiento y control regular de su servicio de salud mental de referencia.

De acuerdo con el objeto de la intervención y del perfil de las personas atendidas, las viviendas podrán ser de estancia temporal, en función de necesidades de protección, salvaguarda o promoción/apoyo, o permanente, si son una alternativa indefinida. En cualquier caso, funcionarán todos los días del año.

Para el acceso, las personas usuarias tendrán una edad comprendida entre los 18 años y los 60 años, las personas que superen los 60 años en las viviendas permanecerán mientras su estado físico e intelectual lo permita. El equipo técnico de la conselleria competente en materia de servicios sociales valorará su continuidad en el recurso atendiendo a la situación de cada persona.

Las entidades que dispongan de dos o más viviendas podrán agrupar los porcentajes de jornada en jornadas completas.

Modalidades:

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42 del presente decreto, se distinguen las siguientes modalidades de viviendas:

– Sin apoyo. Cuando las personas usuarias no requieran apoyo profesional específico para el manejo de sus propios recursos y capacidades, la realización de las tareas domésticas o la gestión de la vivienda, de manera que la necesidad de supervisión pueda ser atendida por el equipo de intervención social de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico u otros servicios especializados del sistema.

– De apoyo limitado. Cuando las personas usuarias requieran de un apoyo profesional mínimo o intermitente, para la realización de actividades de la vida diaria, así como para el manejo de sus propias capacidades, recursos personales, sociales y autonomía personal.

– De apoyo extenso. Cuando las personas usuarias requieran de un apoyo profesional permanente, tanto en el manejo de sus propios recursos y capacidades como para la atención de sus necesidades básicas y la gestión de la vivienda.

#### 2.7.1.1. Viviendas de apoyo limitado

El alojamiento en estas viviendas tendrá carácter indefinido, por tratarse de una alternativa vital, si bien podrá tener carácter temporal, en el caso de personas que hayan alcanzado objetivos de autonomía, y que sean capaces de vivir de forma autónoma, con seguimiento y apoyo profesional, que asegure la convivencia e inclusión de las personas en la comunidad.

También tendrá carácter temporal, desde la perspectiva de la promoción de la autonomía personal, para las personas que puedan promocionar a una vivienda sin apoyo o a vida independiente, como resultado de la evolución en su proceso de atención y proyecto personal.

##### 2.7.1.1.1. Viviendas para personas con discapacidad intelectual

Definición:

Viviendas que acogen a personas mayores de edad con discapacidad intelectual leve/moderada y un grado de discapacidad igual o superior al 33%, que por decisión propia o por no disponer de soporte familiar o alternativo, y necesiten apoyo para su autonomía personal y social para la vida independiente, así como su inclusión sociolaboral y comunitaria. Podrán existir viviendas específicas que albergan a personas que presentan necesidades de apoyo más especializadas atendiendo a su perfil neuropsicológico, trastorno del espectro autista (TEA) y discapacidad intelectual con alteración de conducta grave que presenten autoagresiones, hetero-agresiones y conductas graves contra el entorno.

Las personas usuarias deberán tener una edad comprendida entre los 18 y los 60 años. El tiempo máximo de permanencia en el recurso será hasta los 60 años, salvo que por su estado físico, intelectual o mental se valore por el equipo técnico de la conselleria competente en materia de servicios sociales su continuidad en el mismo.

Las viviendas estarán en funcionamiento 24 horas todos los días de la semana. Durante los días laborables, las personas residentes tendrán que compatibilizar su estancia en la vivienda con la asistencia a otro centro de atención diurna, a una ocupación, a un programa de formación prelaboral, laboral o búsqueda de empleo.

Carta de servicios:

– La atención individualizada adaptada a las necesidades de apoyo, expectativas y posibilidades de cada persona.

- Orientación y apoyo psicológico, y terapia ocupacional.
- Orientación a la unidad familiar o de convivencia.
- Teleasistencia.

Programas específicos:

- Bienestar físico. Incluirá las actividades básicas de la vida diaria y los cuidados preventivos de la salud y control del estado general de la salud, con especial atención a los problemas de salud mental.
- Bienestar emocional. Incluirá la promoción del bienestar emocional de la persona, la atención al envejecimiento y el apoyo conductual positivo.
- Educación integral en sexualidad, como un proceso basado en un currículum para enseñar y aprender acerca de los aspectos cognitivos, emocionales, físicos y sociales de la sexualidad.
- Relaciones interpersonales. Trabajo sobre los vínculos personales, la comunicación y el acuerdo, así como la relación con la familia o grupo relacional de referencia.
- Desarrollo personal. Fomento de la autodeterminación y la autonomía personal y social, trabajo sobre habilidades sociales, actividades instrumentales de la vida diaria y uso de servicios comunitarios, y aprendizajes funcionales.
- Inclusión social. Participación comunitaria, ocio, deporte y tiempo libre.
- Apoyo a la gestión económica y el ejercicio de derechos.

2.7.1.1.2. Viviendas para personas con problemas graves de salud mental

Definición:

Viviendas que prestan una atención de baja intensidad a personas con problemas graves de salud mental y un nivel medio/alto de autonomía personal y social. La estancia tendrá una duración inicial de seis meses a un año, debiéndose realizar una evaluación a los seis meses. Tras la evaluación se decidirá si la persona está preparada para una vida normalizada con el apoyo de la red primaria, para prolongar su estancia de manera indefinida o para ingresar en una residencia.

A este tipo de viviendas podrán acceder, asimismo, las personas que hayan alcanzado los objetivos de autonomía previstos en la atención secundaria y que, por tanto, sean capaces de vivir de forma autónoma con seguimiento y apoyo profesional que asegure el mantenimiento e inclusión de las personas en la comunidad. El acceso a esta vivienda deberá ser voluntario y consensuado entre las personas usuarias y el equipo profesional. La derivación se podrá proponer desde el centro rehabilitador de origen o de otros servicios de la red de atención a las personas con problemas de salud mental.

Su edad estará comprendida entre 18 y 65 años. El tiempo máximo de permanencia en el recurso será hasta los 65 años, salvo que por su estado físico, intelectual o mental se valore su continuidad en el mismo por el equipo técnico de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

Estas viviendas deberán coordinarse, para complementar la prestación integral necesaria de las personas usuarias con:

- Los servicios de atención primaria de carácter básico.
- Programa de atención y seguimiento de las personas con dificultades asociadas a la salud mental.
- Centros de recuperación e inclusión social y sociolaboral para personas con problemas de salud mental.
- Centros de atención diurna.
- Servicios sanitarios.

Carta de servicios:

- Intervención para la mejora de las condiciones y calidad de vida personal en función de las necesidades de apoyo para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
  - Atención individualizada adaptada las necesidades de apoyo, las expectativas y preferencias, el entorno y las capacidades de la persona.
  - Promoción de la salud y el bienestar personal atendiendo a las necesidades individuales de rehabilitación, supervisión y promoción de la automedicación.
  - Orientación y apoyo psicológico y terapia ocupacional.
  - Atención psicosocial y socioeducativa, que atienda a necesidades de técnicas de aprendizaje de interacción con el medio, tareas domésticas, compra de lo necesario para vivir, comunicación con el entorno y convivientes, toma de decisiones y adquisición de hábitos normalizados de acuerdo con las normas de convivencia.
  - Orientación y asesoramiento de la unidad familiar o de convivencia.
  - Teleasistencia.
- Programas específicos:



- Bienestar físico, incluirá el apoyo en las actividades básicas de la vida diaria, los cuidados preventivos y el control del estado de salud, con especial atención a los problemas de salud mental.
- Bienestar emocional, incluirá el apoyo y promoción del bienestar emocional de la persona, la atención al envejecimiento activo.
- Educación integral en sexualidad, como un proceso basado en un currículum para enseñar y aprender acerca de sus aspectos cognitivos, emocionales, físicos y sociales.
- Relaciones interpersonales, fomento de los vínculos personales, la comunicación y el acuerdo, así como la relación con su familia o grupo relacional de referencia.
- Desarrollo personal, promoción de la autodeterminación y la autonomía personal y social, entrenamiento en habilidades sociales, apoyo en las actividades instrumentales de la vida diaria y uso de programas o servicios comunitarios y aprendizajes funcionales.
- Inclusión social, participación comunitaria, ocio, deporte y tiempo libre.
- Bienestar material/derechos, apoyos a la gestión económica y el ejercicio de derechos.
- Psicoeducación, desarrollo de la conciencia de la enfermedad y conocimiento de la misma, tránsitos y su evolución. Hábito y control de la medicación.
- Intervención familiar y en el núcleo convivencial de la persona residente.

#### 2.7.1.1.3. Hogares de emancipación

##### Definición:

Viviendas orientadas a proporcionar alojamiento y manutención a personas jóvenes entre 16 a 25 años, con el fin de acompañar e impulsar su transición a la vida independiente y autónoma. El hogar se destina a jóvenes que están o que han estado en situación de guarda o tutela administrativa o que han finalizado una medida judicial de internamiento, que no puedan incorporarse al domicilio familiar, o carezcan de familia u otras redes de apoyo.

El acceso al hogar es de carácter voluntario y exige el compromiso por parte de la persona usuaria de desarrollar un proceso de crecimiento personal. La estancia tendrá una duración de 12 meses, pudiendo prorrogarse en periodos de 6 meses hasta un máximo de 24. Excepcionalmente, podrá prorrogarse cuando se prevea cercana la emancipación, previa solicitud motivada de la persona, siempre que no haya alcanzado los 25 años, edad máxima de estancia en él.

##### Carta de servicios:

- Apoyo psicológico y emocional en el proceso de desarrollo personal de la persona.
- Apoyo educativo para propiciar la inclusión en su entorno social, una gestión saludable del ocio y tiempo libre y la plena participación en la vida comunitaria.
- Apoyo y acompañamiento en aspectos legales o de gestión administrativa.

##### Programas:

– Entrenamiento en habilidades sociales. Desde la perspectiva de consolidación de la autoestima y el autoconcepto, resolución de conflictos, mejora de la comunicación, capacidad de empatía, asertividad, conducta prosocial y altruista o autocontrol.

– Buenas prácticas en el uso de tecnologías de la información y de la comunicación, que incluirá las formas de acoso a través de las mismas.

– Información, prevención y detección de consumo de sustancias adictivas, que incluirá la adicción al juego.

– Educación integral en sexualidad, que incluya los aspectos cognitivos, emocionales, físicos y sociales de la sexualidad y tenga en cuenta la discapacidad.

– Programa de educación y fomento de los valores constitucionales de libertad, justicia e igualdad con especial atención a la aceptación, respeto y tolerancia frente a la diferencia.

– Prevención y detección de situaciones de acoso, violencia sobre la mujer. Comprender distintas expresiones de violencia sobre la mujer, reducción de factores de riesgo y promoción de los factores de protección, incluyendo la sensibilización ante los delitos de odio por cualquier razón y la coordinación con los programas especializados de la atención primaria de carácter básico.

– Proyecto migratorio. Atención al proceso migratorio y sus consecuencias, promocionar y facilitar la inclusión y la inserción social y laboral, incluyendo la coordinación con los programas especializados de la atención primaria de carácter básico.

#### 2.7.1.1.4. Viviendas para mujeres con autonomía víctimas de violencia sobre la mujer

##### Definición:



Viviendas especializadas en la atención integral de mujeres víctimas de violencia sobre la mujer, junto a los hijos y las hijas menores de edad, que necesiten de un alojamiento temporal más prolongado debido a la situación vivida por los malos tratos sufridos y falta de apoyo familiar.

Estas mujeres precisan de un lugar de acogida para su plena inserción, poseen recursos personales y autonomía de forma parcialmente autogestionada, lo que permite su vuelta a la vida independiente.

Estos centros se ocuparán de:

- Apoyar a las mujeres en la búsqueda activa de empleo y vivienda, y en su inserción en los recursos comunitarios.
- Proporcionar a sus hijos e hijas un espacio sin violencia, con modelos de convivencia en igualdad y con igualdad de oportunidades, y un ámbito para crecer y desarrollarse con total normalidad.

- La intervención integral sobre la mujer y los niños, niñas y adolescentes estará basada en los principios de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, fortalecimiento personal, perspectiva de derechos y trabajo interdisciplinar y se concretará en un contrato terapéutico que suscribirá la persona usuaria y la persona directora. La estancia tendrá una duración de entre 6 y 12 meses. En casos excepcionales, y con informe técnico que así lo justifique, se podrá realizar una prórroga de estancia mediante la resolución de la dirección territorial competente.

Estarán en funcionamiento 24 horas, de lunes a viernes y los fines de semana, en función de las circunstancias y posibilidades de cada una de las personas que residan.

La permanencia en las viviendas se podrá compatibilizar con otros recursos de la atención primaria.

Carta de servicios:

- Alojamiento y manutención.
- Acompañamiento en la búsqueda de empleo y vivienda.
- Atención social y socioeducativa.
- Realización de actividades de convivencia y lúdicas de fortalecimiento.
- Formación en igualdad y prevención de la violencia.

Programas específicos:

- Acompañamiento socioeducativo: seguimiento en las actividades de la vida diaria y apoyo a los procesos de promoción y recuperación.

- Atención social: información, asesoramiento, seguimiento y apoyo para la búsqueda de alternativas a la situación de la mujer y sus hijos e hijas, mediante el acceso a prestaciones y programas sociales, incluida la búsqueda activa de vivienda.

- Convivencia y autoayuda: buscará el desarrollo de habilidades sociales, actitudes y hábitos de convivencia y cohesión grupal que faciliten su vida autónoma y sirva de apoyo a su proceso de recuperación.

- Formación e inserción sociolaboral: orientado a la realización de acciones formativas que mejoren la empleabilidad y faciliten la inserción laboral a través de la búsqueda activa de empleo y el diseño e implementación de itinerarios individualizados.

#### 2.7.1.1.5. Viviendas para personas en situación o riesgo de exclusión

Definición:

Viviendas para personas en situación o riesgo de exclusión social que no disponen de alojamiento, ni de recursos para procurárselo y requieren de apoyos e intervención para la recuperación de su autonomía personal y su inclusión social.

Objeto:

Se trata de viviendas dirigidas a personas en situación de sin hogar y extrema vulnerabilidad, se podrá especializar en función de los siguientes perfiles: mujeres, unidades familiares, personas con problemas de salud mental, adicciones y/o patología dual, personas reclusas y exreclusas, población en general y colectivos en situación o riesgo de exclusión social y, cuando se requiera, viviendas de atención a perfiles de carácter singular.

La estancia tendrá una duración acorde con las necesidades de cada persona. Será de estancia media para las personas que puedan desenvolverse de forma autónoma en un contexto social normalizado. Será de larga estancia cuando sus posibilidades de normalización estén mermadas, y sigan requiriendo apoyo y supervisión, en cuyo caso su duración máxima será de 3 años, aunque podrá prorrogarse en atención a circunstancias excepcionales.

El acceso a la vivienda requerirá de la voluntariedad de la persona usuaria y tendrá lugar, en todo caso, por derivación de los servicios sociales de atención primaria básica. Funcionarán 24 horas al día, de lunes a viernes, y los fines de semana, en función de las circunstancias y posibilidades de cada persona residente. Las personas usuarias deberán tener una edad comprendida entre 18 y 60 años en el momento del ingreso, no pudiendo superar los 65 años.

La estancia en la vivienda se podrá compatibilizar con la asistencia a otros servicios o programas de atención primaria de carácter específico y tendrá que combinarse con el seguimiento de itinerarios de inclusión social y laboral. La



vivienda deberá mantener una estrecha coordinación con el servicio de inclusión social de la atención primaria de carácter básico.

La finalidad de la vivienda vendrá determinada, en función de cada modalidad y de acuerdo con las necesidades de las personas atendidas. Las viviendas para personas en situación de sin hogar contemplan dos modalidades:

- Viviendas para personas en situación de sin hogar que requieren de apoyo e intervención para la recuperación de su autonomía personal y su inclusión social.

- Viviendas de baja supervisión para personas en situación de sin hogar que precisan principalmente de un alojamiento para la recuperación de su autonomía personal e inclusión social, con una intervención y/o apoyo puntual.

Carta de servicios:

- Análisis y estudio de las circunstancias, las necesidades básicas, las expectativas y las posibilidades de las personas usuarias.

- Intervención para la mejora de las condiciones y la calidad de vida de las personas en función de sus necesidades de apoyo. Atención de terapia ocupacional para llevar a cabo un seguimiento y evaluación para la promoción de la autonomía personal con la finalidad de conseguir mejorar o mantener el mejor nivel de autonomía personal.

- Promoción de la salud y bienestar personal atendiendo a las necesidades individuales de rehabilitación, supervisión y promoción de la automedicación.

- Orientación y acompañamiento en los itinerarios de inclusión social y laboral, incluida la formación necesaria.

- Atención psicosocial y socioeducativa, que atienda a necesidades de técnicas de aprendizaje de interacción con el medio, comunicación con el entorno y convivientes, toma de decisiones y adquisición de hábitos y destrezas de acuerdo con las normas de convivencia.

- Orientación y acompañamiento personal en cuestiones legales y de derechos.

Programas específicos:

- Bienestar físico. Incluirá las actividades básicas de la vida diaria y los cuidados preventivos de la salud y control del estado general de la salud, con especial atención a los problemas de salud mental, desarrollo de la consciencia de la enfermedad y conocimiento de la misma, tránsitos y su evolución. Hábito y control de la medicación.

- Bienestar emocional. Incluirá la promoción del bienestar emocional de la persona, la atención al envejecimiento y el apoyo positivo a la condición y circunstancias personales.

- Relaciones interpersonales. Trabajo sobre los vínculos personales, la comunicación y el acuerdo, así como la relación con los grupos relacionales de referencia.

- Desarrollo personal. Fomento de la autodeterminación y la autonomía personal y social, trabajo sobre habilidades sociales, actividades instrumentales y uso de servicios comunitarios, y aprendizajes funcionales.

- Inclusión social e inserción laboral, planteamiento, desarrollo y acompañamiento en los itinerarios de inclusión.

- Inclusión social. Participación comunitaria, ocio, deporte y tiempo libre.

- Ejercicio de derechos. Orientación y acompañamiento en consultas y gestiones.

#### 2.7.1.2. Viviendas de apoyo extenso

##### 2.7.1.2.1. Viviendas para personas con discapacidad intelectual

Definición:

Vivienda destinada a personas mayores de edad con discapacidad intelectual y un grado de discapacidad igual o superior a 75% que por decisión propia o no disponer de soporte familiar o de otros apoyos alternativos, y requieran de apoyo moderado o extenso para gestionar su autonomía personal y social para la vida independiente, así como su inclusión comunitaria.

Podrán existir viviendas de apoyo extenso específicas para personas con trastorno del espectro autista (TEA), con graves trastornos conducta, atendiendo a sus necesidades especiales y perfil psicológico.

Objeto:

La duración de la estancia será indefinida.

Las personas usuarias deberán tener una edad comprendida entre los 18 y los 60 años. El tiempo máximo de permanencia en el recurso será hasta los 60 años, salvo que por su estado físico, intelectual o mental se valore por el equipo técnico de la conselleria competente en materia de servicios sociales su continuidad en el mismo.

Carta de servicios

- Atención individualizada a partir de las necesidades de apoyo, las expectativas y las posibilidades de la persona.

- Orientación y apoyo psicológico y terapia ocupacional.

- Orientación y asesoramiento de la unidad familiar o de convivencia.

Programas específicos:



- Bienestar físico. Incluirá las actividades básicas de la vida diaria y los cuidados preventivos de la salud y control del estado general de la salud, con especial atención a los problemas de salud mental.
- Bienestar emocional. Incluirá la promoción del bienestar emocional de la persona, la atención al envejecimiento y el apoyo conductual positivo.
- Educación afectivo- sexual, como un proceso basado en un currículum en habilidades socioafectivas y sexuales.
- Relaciones interpersonales. Trabajo sobre los vínculos personales, la comunicación y el acuerdo, así como la relación con la familia o grupo relacional de referencia.
- Desarrollo personal. Fomento de la autodeterminación y la autonomía personal y social, trabajo sobre habilidades sociales, actividades instrumentales de la vida diaria y uso de servicios comunitarios, y aprendizajes funcionales.
- Inclusión social. Participación comunitaria, ocio, deporte y tiempo libre.
- Apoyo a la gestión económica y el ejercicio de derechos.

#### 2.7.1.2.2. Viviendas para personas con problemas graves de salud mental

##### Definición:

Vivienda destinada a personas con problemas graves de salud mental que presentan un nivel bajo/medio de autonomía y requieren apoyo extenso y una atención moderada para la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria y la inclusión social.

Las personas usuarias de estas viviendas recibirán una atención complementaria de los programas de rehabilitación y recuperación, de atención diurna o ambulatoria, y de las unidades de salud mental, debiéndose coordinar en todo caso, con los servicios de atención primaria de carácter básico, a fin de complementar la prestación integral necesaria de las personas usuarias.

El acceso a la vivienda requerirá de la voluntariedad de la persona usuaria y tendrá lugar por derivación de los servicios sociales de atención primaria básica. La propuesta de derivación podrá hacerse desde los servicios de la atención primaria de carácter específico o secundaria. A este tipo de vivienda podrán acceder, asimismo, las personas que hayan alcanzado los objetivos terapéuticos y de autonomía previstos en los programas previos de atención secundaria y que, por tanto, sean capaces de vivir de forma más autónoma con seguimiento y apoyo profesional que asegure el mantenimiento e integración de las personas en la comunidad.

La estancia tendrá carácter temporal, con una duración mínima de 12 meses y máxima de 18 meses, con la posibilidad de prórroga por 6 meses más, a cuyo término podrá acordarse su permanencia de forma indefinida o su ingreso o reingreso en un centro residencial, en caso de no alcanzar los objetivos previstos en el PAI.

Las personas usuarias deberán tener una edad comprendida entre 18 y 65 años en el momento del ingreso. El tiempo máximo de permanencia en el recurso será hasta los 65 años, salvo que por su estado físico, intelectual o mental se valore por el equipo técnico de la conselleria competente en materia de servicios sociales su continuidad en el mismo.

##### Carta de servicios:

- Intervención para la mejora de las condiciones y calidad de vida personal en función de sus necesidades de apoyo. Se llevará a cabo un seguimiento y evaluación para la promoción de la autonomía personal con la finalidad de conseguir mejorar o mantener el mejor nivel de autonomía personal en las actividades básicas de la vida diaria.
- Alojamiento, manutención y otras necesidades básicas.
- Atención individualizada a partir de las necesidades de apoyo, las expectativas y preferencias, el entorno y las capacidades de la persona.
- Promoción de la salud y bienestar personal, atendiendo a las necesidades individuales de rehabilitación, supervisión y promoción de la autonomía en la gestión del tratamiento médico prescrito.
- Orientación e intervención psicológica y terapia ocupacional.
- Atención psicosocial y socioeducativa, que atienda a necesidades de técnicas de aprendizaje de interacción con el medio, tareas domésticas, compra de lo necesario para vivir, comunicación con el entorno y convivientes, toma de decisiones y adquisición de hábitos normalizados de acuerdo con las normas de convivencia.
- Orientación y asesoramiento familiar o unidad de convivencia.

##### Programas específicos:

- Bienestar físico. Incluirá las actividades básicas de la vida diaria y los cuidados preventivos de la salud y control del estado general de la salud, con especial atención a los problemas de salud mental.
- Bienestar emocional. Incluirá la promoción del bienestar emocional de la persona, la atención al envejecimiento y el apoyo conductual positivo.
- Educación integral en sexualidad, como un proceso basado en un currículum para enseñar y aprender acerca de los aspectos cognitivos, emocionales, físicos y sociales de la sexualidad.



- Relaciones interpersonales. Trabajo sobre los vínculos personales, la comunicación y el acuerdo, así como la relación con la familia o grupo relacional de referencia.
- Desarrollo personal. Fomento de la autodeterminación y la autonomía personal y social, trabajo sobre habilidades sociales, actividades instrumentales de la vida diaria y uso de servicios comunitarios, y aprendizajes funcionales.
- Inclusión social. Participación comunitaria, ocio, deporte y tiempo libre.
- Apoyo a la gestión económica y el ejercicio de derechos.

### *Apartado 3. Centros de servicios sociales de atención secundaria*

#### **3.1. Características generales de atención secundaria**

La Ley 3/2019 se estructura funcionalmente en dos niveles de atención, mutuamente complementarios y de carácter continuo, integrado y sinérgico, donde la atención secundaria refuerza a la atención primaria, cuando se requiere una intervención integral de mayor intensidad y sostenida en el tiempo.

La atención secundaria se dirige a la satisfacción de las necesidades de la población que, por sus circunstancias de carácter social o personal, requiere de una atención profesional especializada, materializada a través de prestaciones que afectan a todos los ámbitos de la vida cotidiana de las personas. Por ello, los centros de atención secundaria deberán proporcionar, a través de servicios de atención residencial, a las personas adultas y a las personas menores de edad, una atención integral, sostenida en el tiempo que, además de cubrir las necesidades de alojamiento y manutención, proporcione los apoyos extensos o generalizados que requiera la promoción de la autonomía personal o el desarrollo de la persona, desde el enfoque preventivo y rehabilitador, teniendo en cuenta la interdisciplinariedad de las intervenciones, el trabajo en red con otros sistemas de protección social, respetando el derecho de elección de la persona y atendiendo el diagnóstico profesional, tal y como establece en la Ley 3/2019.

##### **3.1.1. Conceptos básicos de los centros de servicios sociales de atención secundaria**

La atención ofrecida desde los centros de la red de atención secundaria se estructurará bajo la conceptualización y mirada integral de la persona desde una perspectiva biopsicosocial, con necesidades diferenciales, personalizando los apoyos necesarios a través de la metodología de atención integral centrada en la persona, implementando, en todo caso, el PPIS recogido en la HSU que comparten los niveles de Atención Primaria y Secundaria. Este PPIS se deberá completar en el centro donde se derive la persona usuaria con un PAI.

De acuerdo con el artículo 19 de la Ley 3/2019, son funciones de la atención secundaria y, por tanto, deberán garantizarse en todos los casos las siguientes:

- Valoración y diagnóstico de mayor especialización técnica, que no pueda abordar la atención primaria.
- Adaptación y, en su caso, elaboración del PPIS, en colaboración con la atención primaria, en las situaciones en las que se requiera una intervención conjunta.
- Gestión, coordinación y evaluación de las prestaciones que conforman la atención secundaria, en el marco de la normativa que las regule.
- Integración de las intervenciones con las propias de la atención primaria, y complementariedad y sinergia con otros sistemas públicos vinculados a la inclusión social y a la autonomía personal.
- Apoyo técnico, colaboración y asesoramiento a los equipos de profesionales de la zona básica y del área de servicios sociales.
- Coordinación y colaboración con la atención primaria y con otros agentes institucionales del SPVSS, bajo el principio de unidad de acción.
- Cuantas otras tengan atribuidas o les sean encomendadas por la normativa vigente.

Por su parte, y respecto a la organización territorial, los departamentos de servicios sociales son las demarcaciones territoriales en las que se organizan las funciones propias de la atención secundaria, de acuerdo con los principios de coordinación, trabajo en red e interdisciplinariedad con la atención primaria, tal como recoge el artículo 24 de la Ley 3/2019, siendo competencia de la Generalitat la planificación y organización de la atención secundaria.

Todas las tipologías de centros deberán cumplir con las condiciones establecidas en el Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, para su apertura y funcionamiento. En particular, con los requisitos para la obtención de la autorización de funcionamiento que dicta su artículo 55. Igualmente cumplirán lo establecido en el título III del presente decreto.

##### **3.1.2. Pautas de actuación**

Las características específicas que cada tipología de centro debe presentar se recogen detalladas en el presente anexo. No obstante, los centros de atención secundaria del SPVSS deberán, con el fin de garantizar los principios recogidos en la Ley 3/2019, tanto para su apertura como para su funcionamiento, seguir las siguientes pautas de actuación, que



además tendrán que considerarse para establecer los indicadores de un sistema de evaluación de la calidad acorde con el modelo de atención que se deriva de dichos principios.

Dignidad y el respeto a los derechos de las personas

Se garantizarán, de forma efectiva, todos los derechos de la persona, en particular los sociales, educativos, laborales y sanitarios sin que su ingreso suponga, en ningún supuesto, la privación de los mismos.

Los centros prestarán una atención que ponga en valor la identidad personal, desarrollando un estilo personalizado de atención, apoyo y cuidado adecuado a su situación y necesidades.

Se pondrán en marcha las estrategias necesarias que garanticen la protección de las personas, haciendo efectivo su acceso a los derechos sociales, económicos, laborales, educativos, culturales, independientemente de su sexo, condición sexual, origen, religión. Se potenciará la formación específica de las trabajadoras y los trabajadores de los centros que garantice el trato digno a las personas usuarias, el buen clima laboral y la calidad del servicio.

Personalización

La atención integral centrada en la persona será la referencia de la actuación en los centros. Se elaborará un PPIS desarrollado a través de un PAI que se adecue a la situación y necesidades de las personas, respetando en todo caso las rutinas, costumbres y hábitos previos de vida, deseos y expectativas y, en definitiva, el estilo y la historia vital de la persona.

Se establecerán roles profesionales, como la persona profesional de referencia en el centro, que será la persona responsable del apoyo personalizado a cada persona usuaria. Se organizarán los turnos de las personas profesionales de atención directa, de forma que se minimicen las rotaciones y se promueva el apoyo estable. Se mantendrá contacto habitual con la familia y personas allegadas de la persona residente, siempre que ello sea considerado oportuno en función de las diferentes situaciones atendidas.

Además, el diseño y ambiente del centro tendrán que favorecer el derecho a la intimidad y será lo más cálido, confortable y hogareño posible, tanto en los espacios de uso individual como colectivo.

Normalización

Se implementará una organización en su funcionamiento a la dinámica cotidiana de una vivienda, con horarios y responsabilidades similares. Los establecimientos residenciales tendrán preferentemente una dinámica de funcionamiento como centros abiertos.

Participación y libertad de elección

Los centros se organizarán de forma que la persona sea protagonista de su proceso vital, que pueda tomar decisiones sobre su quehacer cotidiano y sus preferencias de apoyo y participar en la organización del centro, de forma que puedan priorizarse los estilos de vida y las elecciones personales en las cuestiones organizativas y funcionales del centro.

Las personas, además, participarán en la elaboración y seguimiento de su PAI, con el fin de que se tenga necesariamente en consideración en su elaboración las elecciones personales y pueda controlar los apoyos que recibe, de acuerdo con su voluntad y preferencias.

Derecho a la salud y al bienestar personal

Se garantizará el acceso a todos los servicios sanitarios comunes de toda la población, incluyendo la hospitalización domiciliaria en caso de ser necesaria, y al resto de prestaciones del sistema público de salud, en condiciones de normalidad e igualdad con el resto de la población.

Las actividades cotidianas serán significativas para las personas, evitando aquellas que sean repetitivas y no respeten su dignidad. En cualquier caso, se utilizarán procedimientos para respetar la voluntad de la persona, especialmente en sus últimos años de vida.

Coordinación

Deberá existir coordinación entre los sistemas de servicios sociales, educación y de salud. Se desarrollará un sistema de coordinación ágil, adecuado y de calidad entre los tres sistemas en todos los centros, de forma que se garantice la protección integral a la persona de la mejor de las formas para su bienestar.

Coordinación intrasistema

Todo centro debe garantizar la coordinación entre la persona referencia del centro y la persona profesional de referencia de la atención primaria básica, así como con la familia de la persona usuaria del centro, asegurando el mantenimiento de los vínculos entre ambos. La persona supervisora de departamento de servicios sociales velará porque esta coordinación sea ágil y efectiva.

Proximidad y conexiones comunitarias

Las ubicaciones de los centros deberán favorecer las conexiones comunitarias y se facilitará a las personas usuarias comunicación con los familiares, allegados y vecindario, favoreciendo la convivencia familiar y sus relaciones con otras

personas del entorno, así como su participación comunitaria. Se tendrá que establecer una relación de vecindad con el entorno que promueva la cercanía y el uso de los recursos del entorno. Se propiciarán, las relaciones personales y familiares.

### 3.2. Viviendas y hogares

#### 3.2.1. Vivienda de intervención para mujeres víctimas de violencia sobre la mujer

##### Definición:

Vivienda de apoyo limitado y parcialmente autogestionado, destinado a la atención integral de mujeres víctimas de violencia sobre la mujer y sus hijos e hijas menores de edad, orientado a la recuperación de los daños sufridos por la violencia sobre la mujer, potenciando las habilidades personales para realizar un mejor proceso de inserción y autonomía.

##### Objeto:

- Ofrecer a las mujeres un espacio y un tiempo propio para la reflexión, la toma de conciencia, la recuperación emocional del dolor y la violencia sufrida, que puedan suponer una inflexión decisiva en el ciclo de la violencia.
- Acompañar a las mujeres en el proceso de reparación de los diferentes aspectos personales y vivenciales que se han visto malogrados como consecuencia de la violencia vivida.
- Promover la autonomía, la independencia y la responsabilidad para que cada mujer sea su propia agente del cambio, incidiendo especialmente en su inserción y formación laboral.
- Dar a las personas menores de edad modelos de relación interpersonal y convivencia con igualdad de oportunidades y no violentos.
- Proporcionar a los niños, niñas y adolescentes un ámbito para crecer y desarrollarse, asumiendo a la vez las responsabilidades sociales que les corresponde según la edad.
- Garantizar un espacio libre de violencia donde prevalezca el bienestar afectivo y el desarrollo de las potencialidades singulares de los niños, niñas y adolescentes.

La intervención integral sobre la mujer y sus hijos e hijas tendrá como principios de intervención la igualdad de oportunidades, el trabajo de fortalecimiento personal, el trato como personas sujetas de derechos y el trabajo interdisciplinar del equipo de intervención.

##### Perfil de personas usuarias:

Mujeres mayores de edad víctimas de violencia sobre la mujer, junto a sus hijos e hijas menores de edad. La estancia en estas viviendas tendrá carácter temporal y su duración podrá prolongarse entre 6 meses y 12 meses, en función de la gravedad de los malos tratos sufridos y la falta de apoyo familiar. En casos excepcionales, y con informe técnico que así lo justifique, se podrá realizar una prórroga de estancia, mediante la resolución de la dirección territorial competente.

- Carta de servicios:
- Alojamiento y manutención.
- Atención psicológica a las mujeres.
- Acompañamiento en la búsqueda de empleo y vivienda.
- Atención social y socioeducativa integral.
- Realización de actividades de convivencia, lúdicas y de fortalecimiento.
- Formación en igualdad y prevención de la violencia.

La atención psicológica a las personas menores de edad será prestada por la red de Centros Mujer.

#### 3.2.2. Vivienda de intervención para mujeres víctimas de violencia sobre la mujer en situación de especial vulnerabilidad

##### Definición:

Vivienda especializada en la atención integral de víctimas de violencia sobre la mujer, que presentan especiales indicadores de vulnerabilidad derivados de problemáticas de salud mental y/o de adicciones, y que no precisando de un recurso especializado en dichas problemáticas o durante su valoración y tramitación de su derivación, necesitan temporalmente de un alojamiento.

##### Objeto:

- Ofrecer un espacio de seguridad y de acompañamiento dándoles la oportunidad de alejarse del foco de violencia.
- Ofrecer a las mujeres un espacio y un tiempo propio para la reflexión, la toma de conciencia, la recuperación emocional del dolor y la violencia sufrida, que puedan suponer una inflexión decisiva en el ciclo de la violencia.
- Acompañar a las mujeres en el proceso de reparación de los diferentes aspectos personales y vivenciales que se han visto malogrados como consecuencia de la violencia vivida.



- Promover la autonomía, la independencia y la responsabilidad para que cada mujer sea su propia agente del cambio, incidiendo especialmente en su inserción y formación laboral.

- Proporcionarles un ámbito para crecer y desarrollarse, asumiendo a la vez las responsabilidades sociales que les corresponde.

- Garantizar un espacio libre de violencia donde prevalezca el bienestar afectivo y el desarrollo de las potencialidades de las mujeres.

- La intervención integral sobre la mujer tendrá como principios de intervención la igualdad de oportunidades, el trabajo de fortalecimiento personal, el trato como personas sujetas de derechos y el trabajo interdisciplinar del equipo de intervención.

- Valoración, tramitación, y derivación en su caso, al recurso más adecuado para su tratamiento y recuperación.

Perfil de personas usuarias:

Mujeres mayores de edad solas, víctimas de violencia sobre la mujer, con problemática añadida de salud mental, o bien de adicciones.

La estancia en estas viviendas tendrá carácter temporal y su duración podrá prolongarse entre 6 meses y 12 meses, en función de la gravedad de los malos tratos sufridos y la falta de apoyo familiar. En casos excepcionales, y con informe técnico que así lo justifique se podrá realizar una prórroga de estancia mediante la resolución de la dirección territorial competente.

Carta de servicios:

- Alojamiento y manutención

- Atención psicológica a las mujeres

- Acompañamiento en la búsqueda de empleo y vivienda

- Atención social y socioeducativa integral

- Realización de actividades de convivencia, lúdicas y de fortalecimiento

- Formación en igualdad y prevención de la violencia

### 3.2.3. Vivienda para mujeres víctimas de trata y/o prostitución

Definición:

Viviendas de apoyo limitado especializado en la atención integral de mujeres víctimas de explotación sexual por trata de seres humanos y/o prostitución, solas o acompañadas de sus hijos e hijas menores de edad, con el fin de propiciar su recuperación integral y salvaguardar su integridad física y/o psíquica.

Objeto:

- Ofrecer un espacio de seguridad y de acompañamiento, dando la oportunidad de alejarse de la red de trata.

- Ofrecer alternativas para su salida de la situación de explotación sexual.

- Promover la autonomía, la independencia y la responsabilidad para que cada mujer sea su propia agente del cambio, incidiendo especialmente en su inserción y formación laboral.

- Dar a las personas menores de edad modelos de relación interpersonal y convivencia con igualdad de oportunidades y no violentos.

- Proporcionar a los niños, niñas y adolescentes un ámbito para crecer y desarrollarse, asumiendo a la vez las responsabilidades sociales que les corresponde según la edad.

- Garantizar un espacio libre de violencia donde prevalezca el bienestar afectivo y el desarrollo de las potencialidades singulares de los niños, niñas y adolescentes.

La intervención integral sobre la mujer y sus hijos e hijas tendrá como principios de intervención la igualdad de oportunidades, el trabajo de fortalecimiento personal, el trato como personas sujetas de derechos y el trabajo interdisciplinar del equipo de intervención.

Perfil de personas usuarias:

Mujeres mayores de edad, víctimas de explotación sexual por trata o prostitución, solas, acompañadas de hijos e hijas menores de edad. La estancia en estas viviendas tendrá carácter temporal y su duración podrá prolongarse entre 6 meses y 12 meses, en función de la gravedad de su situación. En casos excepcionales y con informe técnico que así lo justifique, se podrá realizar una prórroga de estancia, mediante la resolución de la dirección territorial competente.

Carta de servicios:

- Alojamiento y manutención.

- Atención psicológica a las mujeres acogidas.

- Acompañamiento en la búsqueda de empleo y vivienda.

- Atención social y socioeducativa integral.



- Realización de actividades de convivencia, lúdicas y de fortalecimiento.
- Formación en igualdad y prevención de la violencia.

La atención psicológica a las personas menores de edad será prestada en el Centro Mujer del departamento correspondiente del SPVSS.

#### 3.2.4. Hogar de acogimiento general para niños, niñas y adolescentes

##### Definición:

Centro abierto en el que se proporcionará a los niños, niñas o adolescentes en situación de guarda o tutela administrativa por la Generalitat, un lugar de residencia y convivencia y una atención orientada a su desarrollo holístico y comunitario. La educación integral potenciará al máximo las fortalezas de la persona protegida y su desarrollo intelectual, social, afectivo y de salud, proporcionando un ambiente seguro, enriquecedor y con oportunidades de relación para establecer vínculos positivos.

##### Objeto:

Constituir un entorno de seguridad y protección para los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en situación de guarda o tutela administrativa por la Generalitat, garantizando su bienestar y sus derechos fundamentales, así como potenciando el máximo desarrollo y crecimiento personal en las dimensiones intelectuales, afectivas, sociales y de salud, fomentando la coeducación y la igualdad de trato.

La finalidad vendrá determinada por el plan personal de protección: reunificación familiar, integración estable en familia alternativa o preparación para la vida independiente.

##### Perfil de personas usuarias:

Niños, niñas y adolescentes con edades comprendidas entre los 3 y 17 años, en situación de guarda o tutela administrativa por la Generalitat, debiendo tomarse en consideración la etapa cronológica y de desarrollo biopsicosocial en cada periodo evolutivo, así como las necesidades de acompañamiento que requieran.

La permanencia en el hogar será la determinada en el plan de protección. Las personas menores de edad que requieran un hogar de sustitución por tiempo indefinido deben orientarse hacia el acogimiento familiar y/o hacia la preparación para la vida independiente, con los programas y servicios adecuados a tal fin, promocionando la plena autonomía y seguimiento de una verdadera inserción.

En el caso de niños y niñas menores de 3 años, su ingreso se producirá exclusivamente en el supuesto de imposibilidad de adoptar en ese momento la medida de acogimiento familiar, o cuando el acogimiento no convenga al interés superior de la persona menor de edad.

##### Carta de servicios:

- Servicio de acogimiento, convivencia, manutención, vestuario e higiene personal, gasto de uso personal.
- Atención integral, individualizada y reparadora, ofreciendo a los niños, niñas y adolescentes apoyo y seguimiento en el desarrollo de su proceso evolutivo de forma individual y especializada, detectando cualquier dificultad que pueda obstaculizar su adecuado desarrollo.
- Apoyo familiar: se promoverá la integración del trabajo con la familia de origen dentro de su proceso formativo, atendiendo al objetivo del plan de protección, la edad y las características de la persona acogida.
- Seguimiento del proceso de desarrollo educativo de forma individual, que incluirá los procesos de alfabetización, conocimiento del idioma y pautas culturales a los niños, niñas y adolescentes extranjeros que les permita su inclusión social.
- Atención psicosocial y terapéutica que apoye la adquisición de habilidades sociales y atienda a conflictos psicológicos de las personas acogidas que impidan u obstaculicen su desarrollo madurativo o su capacidad de socialización.
- Atención a la autonomía personal, desarrollando actuaciones dirigidas a la adquisición de habilidades para la autonomía e independencia, tales como programas de desarrollo de habilidades sociales, de habilidades cognitivas, de bienestar personal y resolución de problemas, que promuevan el fortalecimiento de los niños, niñas y adolescentes.
- Apoyo y acompañamiento a las gestiones administrativas y documentales necesarias.
- Promoción de la salud, mediante la atención y seguimiento del historial de salud de la persona acogida, gestión y registro individual de las pautas de medicación prescritas facultativamente, detección precoz de posibles problemas físicos y psíquicos, estimulación temprana, así como una apropiada educación para la adquisición de hábitos y estilos de vida saludable.
- Promoción del ocio y tiempo libre, fomentando hábitos de vida saludable a través del deporte.

#### 3.3. Residencias

##### 3.3.1. Centro de recuperación integral para mujeres víctimas de violencia sobre la mujer



**Definición:**

Centro residencial especializado en la atención integral a mujeres víctimas de violencia sobre la mujer, solas o acompañadas de sus hijos e hijas menores de edad, que necesiten de un alojamiento temporal prolongado debido a la grave situación vivida por los malos tratos sufridos, a la falta de apoyo familiar y/o a la ausencia de recursos personales y sociales, precisando un lugar de acogida para su recuperación integral y la salvaguarda de su integridad física y psíquica.

**Objeto:**

– Posibilitar un espacio de seguridad y de acompañamiento ofreciendo la oportunidad de alejarse del foco de la violencia.

– Ofrecer a las mujeres un espacio y un tiempo propio para la reflexión, la toma de conciencia y la recuperación emocional del dolor y la violencia sufrida, para que puedan marcar una inflexión decisiva en el ciclo de la violencia.

– Acompañar a las mujeres en el proceso de reparación de los diferentes aspectos personales y vivenciales que se han visto malogrados como consecuencia de la violencia vivida.

– Promover la autonomía, la independencia y la responsabilidad para que cada mujer sea la auténtica «agente de su propio cambio», incidiendo especialmente en la inserción y formación laboral como medio adecuado para ello.

– Acoger y ofrecer a las personas menores de edad modelos de relación interpersonal y convivencia con igualdad de oportunidades y no violencia.

– Proporcionar a los niños, niñas y adolescentes un ámbito para crecer y desarrollarse, asumiendo a la vez las responsabilidades sociales que les corresponde según la edad.

– Garantizar un espacio sin violencia centrado en el bienestar afectivo y el desarrollo de las potencialidades singulares de los niños, las niñas y los adolescentes.

– La intervención integral sobre la mujer y sus hijos e hijas tendrá como principios de intervención la igualdad de oportunidades, el trabajo de fortalecimiento personal y el trabajo interdisciplinar del equipo de intervención.

**Perfil de personas usuarias:**

Mujeres mayores de edad, víctimas de violencia sobre la mujer acompañadas de hijos e hijas menores de edad. La expectativa temporal de permanencia en el centro será de entre 6 meses y doce meses. En casos excepcionales y con informe técnico favorable que así lo justifique, se podrá realizar una prórroga de permanencia mediante la resolución de la dirección territorial competente en la materia.

**Carta de servicios:**

– Alojamiento y manutención

– Atención psicológica a mujeres, a sus hijos e hijas y personas a su cargo, individual y grupalmente

– Atención social integral

– Actividades de convivencia, lúdicas y de fortalecimiento en la igualdad

– Apoyo a la formación e inserción laboral

– Formación en igualdad y prevención de la violencia

**3.3.2 Residencia de acogimiento general para niños, niñas y adolescentes**

**Definición:**

Centro abierto de acogimiento general en el que se proporciona al niño, niña o adolescente en situación de guarda o tutela administrativa por la Generalitat, un lugar de residencia y convivencia, y una atención orientada a su desarrollo holístico y comunitario.

**Objeto:**

Constituir un entorno de seguridad y protección para los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo una medida de protección de guarda o tutela, garantizando su bienestar y derechos fundamentales, así como una educación integral. El proceso educativo buscará el máximo desarrollo y crecimiento personal, potenciará las fortalezas de la persona protegida y su desarrollo intelectual, social, afectivo y de salud, proporcionando un ambiente seguro, enriquecedor y con oportunidades de relación para establecer vínculos positivos. Se fomentará impulsando la coeducación, las relaciones igualitarias y la igualdad de trato.

La finalidad vendrá determinada por el plan personal de protección: reunificación familiar, integración estable en familia alternativa o preparación para la vida independiente.

**Perfil de personas usuarias:**

Niños, niñas y adolescentes de edades comprendidas entre los 7 y los 17 años que se encuentran bajo una medida de protección de guarda o tutela administrativa. En el caso de niños y niñas menores de 7 años, su ingreso se producirá exclusivamente en supuestos de imposibilidad, debidamente acreditada, de adoptar en ese momento la medida de acogimiento familiar o cuando esta medida no convenga al interés superior de la persona menor de edad.



La permanencia en la residencia será la determinada en el plan de protección. Las personas menores de edad que requieran un hogar de sustitución por tiempo indefinido deben orientarse hacia el acogimiento familiar y/o hacia la preparación para la vida independiente, con los programas y servicios adecuados a tal fin, promocionando la plena autonomía y seguimiento de una verdadera inserción.

Carta de servicios:

- Servicio de acogimiento, convivencia, manutención, gasto de uso, vestuario e higiene personal.
- Atención integral, individualizada y reparadora, ofreciendo a los niños, niñas y adolescentes, apoyo y seguimiento en el desarrollo de su proceso evolutivo de forma individual y especializada, detectando cualquier dificultad que pueda obstaculizar el adecuado desarrollo de los mismos.
- Apoyo familiar: se promoverá la integración del trabajo con la familia dentro de su proceso formativo, atendiendo al objetivo del Plan de Protección, la edad y las características de la persona acogida.
- Seguimiento del proceso de desarrollo educativo de forma individual. Asimismo, de los procesos de alfabetización, conocimiento del idioma y pautas culturales para niños, niñas y adolescentes extranjeros, que les permita su inclusión social.
- Atención psicosocial y terapéutica que apoye la adquisición de habilidades sociales y atienda a conflictos psicológicos de los niños, niñas y adolescentes que impidan u obstaculicen el desarrollo madurativo o la capacidad de socialización.
- Atención a la autonomía personal, desarrollando actuaciones dirigidas a la adquisición de habilidades para la autonomía e independencia, tales como programas de desarrollo de habilidades sociales, habilidades cognitivas, de bienestar personal y resolución de problemas que promuevan el fortalecimiento de las personas acogidas.
- Apoyo y acompañamiento en las gestiones administrativas y documentales necesarias.
- Promoción de la salud: atención y seguimiento del historial de salud de los niños, niñas y adolescentes, detección precoz de posibles problemas físicos y psíquicos, así como una apropiada educación para la adquisición de hábitos y estilos de vida saludable, incluyendo de manera prioritaria la educación afectivo sexual.
- Promoción del ocio y tiempo libre, fomentando hábitos de vida saludable a través del deporte.

### 3.3.3 Residencia de acogimiento específico para adolescentes con problemas graves de conducta

Definición:

Centro específico destinado al acogimiento residencial de personas menores de edad que estén en situación de guarda o tutela por la Generalitat, diagnosticados con problemas graves de conducta, que presentan conductas disruptivas o disociales recurrentes, transgresoras de las normas sociales y los derechos de otras personas, cuando además así esté justificado por sus necesidades de protección y determinado por una valoración psicosocial especializada.

Objeto:

Proporcionar a las personas usuarias un marco adecuado para su educación, la normalización de su conducta, su reintegración familiar cuando sea posible y el libre y armónico desarrollo de su personalidad, en un contexto estructurado y con programas específicos en el marco de un proyecto educativo, cuando no sea posible la intervención a través de otras medidas de protección.

La alta estructuración del contexto no puede llevar a limitar derechos y libertades básicas, a menos que esté justificado por los objetivos psicoterapéuticos, en cuyo caso debería ser acreditado por el equipo técnico y educativo y comunicado a la Fiscalía.

El objeto de la intervención es la consecución de un cambio y una mejoría en el equilibrio emocional, el autocontrol y las habilidades adaptativas de las personas usuarias, con el fin de que puedan reintegrarse lo antes posible a espacios más estables o normalizados (acogimiento residencial o familiar) o preparando su transición a la vida adulta con los necesarios apoyos posteriores.

Perfil de las personas usuarias:

Personas menores de edad con edades comprendidas entre los 12 y 17 años, en situación de guarda o tutela administrativa, con problemas graves de comportamiento que suponen un importante peligro para sí mismos o para quienes les rodean, haciendo inviable su convivencia en contextos normalizados, y que requieren un abordaje educativo y terapéutico integral de alta intensidad. Solo excepcionalmente podrán ingresar personas menores de 12 años, justificando la gravedad de las conductas disruptivas o disociales mediante un informe de valoración psicosocial especializado.

No podrán ser ingresados en estas residencias las personas menores de edad que presenten enfermedades o trastornos mentales que requieran un tratamiento específico por parte de los servicios competentes en materia de salud mental o de atención a las personas con discapacidad.



El ingreso en estas residencias requerirá, en todo caso, previa autorización judicial. Su oportunidad deberá ser acreditada mediante una valoración socioeducativa y psicoterapéutica, que incluya una justificación del trabajo realizado en la unidad especial y terapéutica del hogar o residencia de procedencia y un plan de intervención individual donde se programarán los objetivos a conseguir.

El acogimiento residencial en estas residencias constituye una solución temporal. El tiempo de permanencia en ellos será el estrictamente necesario para la consecución de los objetivos previstos en el PPIS, desarrollado a través de PAI, procurando que con carácter general no sea superior a los 12 meses.

Excepcionalmente, podrá prorrogarse este plazo de tiempo hasta la finalización del curso académico correspondiente o cuando se considere conveniente en interés de la persona menor, previa audiencia de esta persona, informe interdisciplinar del equipo técnico de la residencia, que incluya una valoración del PPIS, desarrollado a través de un PAI, e informe psicológico especializado en problemas de conducta designado por la Fiscalía de Menores, distinto e independiente de la residencia.

Carta de servicios:

- Alojamiento y manutención, vestuario, higiene personal y gastos de uso personal.
- Atención integral, individualizada y reparadora, ofreciendo a los adolescentes, apoyo y seguimiento en el desarrollo de su proceso educativo, detectando cualquier dificultad que pueda obstaculizar su adecuado desarrollo.
- Atención y seguimiento del historial de salud de los adolescentes.
- Atención a la autonomía personal, desarrollando actuaciones dirigidas a la adquisición de habilidades para la autonomía e independencia, la adquisición de hábitos y estilos de vida saludable, incluyendo de manera prioritaria la educación afectivo- sexual.
- Atención psicosocial y terapéutica especializada e intensiva que aborde las conductas disruptivas o disociales recurrentes o transgresoras de las normas sociales y los derechos de terceros, así como a los conflictos psicológicos que obstaculizan el desarrollo madurativo o la capacidad de socialización.
- Intervención familiar, en colaboración con el equipo de intervención social de atención primaria, atendiendo a los objetivos de la medida, la edad y las características de la persona acogida.
- Atención ocupacional, prelaboral y laboral que mejore su inserción laboral, cuando corresponda según perfil de la persona.
- Atención académica dentro de la residencia, para aquellos casos en los que no sea posible su asistencia al centro de estudios correspondiente, así como atención a la alfabetización, el conocimiento del idioma y las pautas culturales para adolescentes extranjeros.

– Apoyo y acompañamiento en las gestiones administrativas, judiciales y documentales necesarios.

– Promoción del ocio y tiempo libre, fomentando hábitos de vida saludable a través del deporte.

#### 3.3.4. Residencia socioeducativa para personas menores de edad en conflicto con la ley

Definición:

Centro de carácter residencial y educativo destinado a la ejecución de las medidas judiciales de internamiento, en régimen cerrado, semiabierto y abierto, internamiento terapéutico, permanencia de fines de semana, previstas en la Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores de edad (LORPM).

Con carácter excepcional y transitorio, las medidas judiciales de internamiento terapéutico podrán ejecutarse en régimen cerrado, semiabierto y abierto en las residencias socioeducativas, para ello deberán disponer de unidades de convivencia específicas y diferenciadas, dotadas de recursos humanos y materiales especializados. El internamiento terapéutico permite realizar una identificación de los problemas de adicción, disfunciones psíquicas o alteraciones de la percepción de las personas ingresadas, la elaboración de un diagnóstico terapéutico, el desarrollo de un PIEM y la implementación de un tratamiento.

El ingreso de una persona en una residencia socioeducativa sólo se podrá realizar en cumplimiento de auto, sentencia firme o medida cautelar de internamiento dictada por la autoridad judicial competente.

Objeto:

Las residencias socioeducativas tienen como finalidad:

- Ejecutar las medidas judiciales de internamiento interpuestas por el juez o jueza de menores según se establece en la LORPM y otras normas de referencia.
- La consecución de una convivencia ordenada, en un ambiente de socialización positivo que haga posible tanto la promoción y el proceso educativo de las personas jóvenes en conflicto con la ley, como el desarrollo de los diferentes programas educativos estructurados en torno a programas preventivos, programas específicos a la naturaleza del delito y programas adaptados a la persona joven.



- Proporcionar un marco de atención integral y una intervención educativa altamente estructurada y orientada hacia el desarrollo personal y social, con el fin de facilitar la evolución de las personas jóvenes en conflicto con la ley, para incorporarse a la vida en libertad.

- Ofrecer un contexto pedagógico y formativo que favorezca la educación, el aprendizaje y desarrollo de valores, comportamientos positivos y competencias personales y profesionales, a fin de que las personas usuarias se desarrollen de forma plena en los ámbitos personal, social, familiar y laboral de manera satisfactoria.

Perfil de personas usuarias:

Personas mayores de 14 años que han cometido hechos tipificados como delitos, a los que la autoridad judicial ha impuesto una medida privativa de libertad, de acuerdo con lo establecido en la LORPM. Las personas jóvenes podrán permanecer en estas residencias una vez cumplida la mayoría de edad en los supuestos previstos en el artículo 14 de la LORPM.

La elaboración del PPIS, el nombramiento del profesional de referencia y la apertura de la HSU se realizará de acuerdo con las directrices y normativa de la conselleria competente. En cualquier caso, el trámite cumplirá la ley de protección de datos y al alcanzar la mayoría de edad se eliminará de modo automático cualquier archivo que contenga datos referidos a las medidas judiciales, excepto cuando estas no hayan finalizado.

Carta de servicios:

- Elaboración y desarrollo de los Programas Individualizados de Ejecución de las medidas judiciales de internamiento PIEM y de los modelos individualizados de intervención de las medidas cautelares.

- Elaboración y remisión de los informes de seguimiento, de incidencias, de propuesta de modificación y final de todas las medidas, a los organismos judiciales que lo requieran y, en todo caso, a la dirección territorial de referencia.

- Alojamiento y manutención, vestuario e higiene personal, gastos de uso personal.

- Atención integral, individualizada y reparadora, ofreciendo a los jóvenes y adolescentes apoyo y seguimiento en el desarrollo de su proceso educativo, detectando cualquier dificultad que pueda obstaculizar su adecuado desarrollo, ajustando la intervención educativa en función del análisis de las dificultades, amenazas, fortalezas y debilidades de la persona.

- Atención a la autonomía personal, desarrollando actuaciones dirigidas a la adquisición de habilidades para la autonomía e independencia, la adquisición de hábitos y estilos de vida saludable, incluyendo de manera prioritaria la educación afectivo- sexual.

- Elaboración y desarrollo del PIEM de la medida judicial de permanencia de fin de semana en residencia.

- Atención psicosocial y terapéutica especializada e intensiva, que aborde las conductas disruptivas, disociales recurrentes o transgresoras de las normas sociales y otras personas, así como que atienda los conflictos psicológicos que obstaculizan el desarrollo madurativo o la capacidad de socialización.

- Intervención familiar, en colaboración con el equipo de intervención social de atención primaria, atendiendo a los objetivos de la medida y a sus características personales y familiares.

- Atención ocupacional, prelaboral y laboral que mejore su inserción laboral, cuando corresponda según perfil de la persona.

- Atención académica dentro de la residencia, para aquellos casos en los que no sea posible su asistencia al centro de estudios correspondiente, así como atención a la alfabetización, el conocimiento del idioma y las pautas culturales para los adolescentes y personas jóvenes extranjeras. Si la escolarización es externa a la residencia, se realizará el seguimiento.

- Apoyo y acompañamiento en las gestiones administrativas, judiciales y documentales necesarios.

Atención y seguimiento del historial de salud de los adolescentes y jóvenes, siempre que la medida impuesta por el órgano judicial competente lo permita, se utilizará recursos comunitarios con tratamiento ambulatorio de adicciones.

#### 3.3.4.1 Residencia socioeducativa terapéutica para personas menores de edad en conflicto con la ley

Definición:

Centro de carácter residencial y educativo destinado a la ejecución de las medidas judiciales de internamiento terapéutico, en régimen abierto, semiabierto y cerrado, previsto en la Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores de edad (LORPM).

El ingreso de una persona en una residencia socioeducativa terapéutica sólo se podrá realizar en cumplimiento de auto o sentencia firme dictadas por la autoridad judicial competente.

Objeto:

Las residencias socioeducativas terapéuticas tienen como finalidad:

- Ejecutar las medidas judiciales de internamiento terapéutico interpuestas por el juez o jueza de menores según se establece en la LORPM y otras normas de referencia.



- Proporcionar un contexto educativo y convivencial estructurado, que permita realizar una identificación de los problemas de adicción, disfunciones psíquicas o alteraciones de la percepción de las personas ingresadas, la elaboración de un diagnóstico terapéutico, de un PIEM desarrollado a través de PIEM y un tratamiento.

- Proporcionar un marco de atención integral y una intervención educativa altamente estructurada y orientada hacia el desarrollo personal y social, con el fin de facilitar la evolución de las personas jóvenes en conflicto con la ley para incorporarse a la vida en libertad.

- Ofrecer un contexto pedagógico y formativo que favorezca la educación, el aprendizaje y desarrollo de valores, comportamientos positivos y competencias personales y profesionales, a fin de que las personas usuarias se desarrollen de forma plena en los ámbitos personal, social, familiar y laboral de manera satisfactoria.

Perfil de personas usuarias:

Personas mayores de 14 años que han cometido hechos tipificados como delitos, a los que la autoridad judicial ha impuesto una medida de internamiento terapéutico de acuerdo con lo establecido en el artículo 7.d) de la LORPM, que padezcan anomalías o alteraciones psíquicas, un estado de dependencia de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas o sustancias psicotrópicas, o alteraciones en la percepción que determinen una alteración grave de la conciencia de la realidad.

Carta de servicios:

- Elaboración y desarrollo del Plan Individualizado de Ejecución de las Medidas judiciales (PIEM) de internamiento terapéutico y de los modelos individualizados de intervención de las medidas cautelares.

- Elaboración y remisión de los informes de seguimiento, de incidencias, de propuesta de modificación y final de todas las medidas, a los organismos judiciales o administrativos que lo requieran y, en todo caso, a la dirección territorial de referencia.

- Alojamiento y manutención, vestuario e higiene personal, gastos de uso personal.

- Atención integral, individualizada y reparadora, ofreciendo a los adolescentes y jóvenes apoyo y seguimiento en el desarrollo de su proceso educativo, detectando cualquier dificultad que pueda obstaculizar su adecuado desarrollo, ajustando la intervención educativa en función del análisis de las dificultades, amenazas, fortalezas y debilidades de la persona.

- Atención a la autonomía personal, desarrollando actuaciones dirigidas a la adquisición de habilidades para la autonomía e independencia, la adquisición de hábitos y estilos de vida saludables, incluyendo de manera prioritaria la educación afectivo- sexual.

- Atención psicosocial y terapéutica especializada e intensiva que aborde los problemas de adicción, disfunciones psíquicas o alteraciones de la percepción.

- Intervención familiar, en colaboración con el equipo de intervención social de atención primaria, atendiendo a los objetivos de la medida y a sus características personales y familiares.

- Atención ocupacional, prelaboral y laboral que mejore su inserción laboral, cuando corresponda según perfil de la persona.

- Atención académica dentro de la residencia, para aquellos casos en los que no sea posible su asistencia al centro de estudios correspondiente, así como atención a la alfabetización, el conocimiento del idioma y las pautas culturales para los adolescentes y personas jóvenes extranjeros.

- Apoyo y acompañamiento en las gestiones administrativas, judiciales y documentales necesarios.

- Atención y seguimiento del historial de salud de los adolescentes y jóvenes

### 3.3.5. Residencia para convivencia con grupo educativo

Definición:

Centro de carácter residencial y educativo destinado a la ejecución de la medida judicial de convivencia con otra persona, familia o grupo educativo, prevista en la Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores (LORPM).

Se trata de una medida no privativa de libertad, de medio abierto, impuesta en un procedimiento de la LORPM, por un juez o jueza de personas menores. Estas sentencias deben cumplirse en una residencia específica, distinta de las residencias socioeducativas y de las residencias de acogimiento general. La residencia será el domicilio habitual para la persona menor en conflicto con la ley durante el cumplimiento de la medida.

Objeto:

Ejecutar la medida judicial de convivencia con otra persona, familia o grupo educativo, impuesta por la autoridad judicial al amparo de la LORPM.

Proporcionar el marco residencial adecuado para la atención integral e intervención educativa que posibilite la consecución de una convivencia ordenada que, en un ambiente de socialización positivo, posibilite tanto la promoción y el

proceso educativo de las personas jóvenes en conflicto con la ley como el desarrollo de programas educativos específicos acordes a la naturaleza del delito cometido y programas adaptados a la persona adolescente y joven para incorporarse a la vida en libertad.

Ofrecer un contexto pedagógico y formativo que favorezca la educación, el aprendizaje y desarrollo de valores, comportamientos positivos y competencias personales y profesionales, a fin de que las personas atendidas se desarrollen de forma plena en los ámbitos personal, social, familiar y laboral, de manera satisfactoria.

Perfil de personas usuarias:

Personas mayores de 14 años que han cometido hechos tipificados como delitos, a los que la autoridad judicial ha impuesto una medida de convivencia con grupo educativo, de acuerdo con lo establecido en la LORPM. Las personas residentes podrán permanecer en estas residencias una vez cumplida la mayoría de edad en los supuestos previstos en el artículo 14 de la citada ley orgánica.

La elaboración del programa de ejecución de medida o del modelo individualizado de intervención, el nombramiento del personal de referencia y la apertura de la HSU se realizará de acuerdo con las directrices y normativa que la conselleria competente acuerde. En cualquier caso, al cumplir la mayoría de edad, se eliminará de modo automático cualquier archivo que contenga datos referidos a las medidas judiciales, excepto cuando estas no hayan finalizado.

Carta de servicios:

- Elaboración y desarrollo de los programas individualizados de ejecución de las medidas judiciales y de los modelos individualizados de intervención de las medidas cautelares.
- Elaboración y remisión de los informes de seguimiento, de incidencias, de propuesta de modificación y final de las medidas, a los organismos judiciales que lo requieran y, en todo caso, a la dirección territorial de referencia.
- Alojamiento y manutención, vestuario e higiene personal, gastos de uso personal.
- Atención integral, individualizada y reparadora, ofreciendo a los jóvenes y adolescentes apoyo y seguimiento en el desarrollo de su proceso educativo.
- Atención educativa dirigida especialmente a la adquisición de habilidades para la autonomía e independencia y un estilo de vida saludable.
- Atención psicosocial y terapéutica especializada que aborde las conductas disruptivas y disociales, así como los conflictos psicológicos que obstaculizan el desarrollo madurativo o la capacidad de socialización.
- Intervención familiar, en colaboración con el equipo de intervención social de atención primaria, atendiendo a los objetivos de la medida y a sus características personales y familiares.
- Seguimiento escolar y/o académico y laboral en aquellos casos en los que la persona menor curse estudios o desarrolle actividad laboral.
- Seguimiento médico- sanitario de los adolescentes y jóvenes en aquellos casos en los que su salud así lo requiera.
- Apoyo y acompañamiento en las gestiones administrativas, judiciales y documentales necesarios.

### 3.3.6. Residencia para personas con problemas graves de salud mental

Definición:

Centro residencial abierto y flexible destinado a la atención integral de personas con problemas de salud mental de larga evolución que no requieren hospitalización, con necesidades residenciales y/o apoyo específico en un entorno convivencial estructurado, donde se trabaja con una perspectiva de recuperación orientada hacia la mejora de la autonomía de las personas desde un modelo comunitario.

Objeto:

Contribuir a la rehabilitación psicosocial de las personas usuarias, para lo cual se presta una atención residencial integral, que incluye actividades y tratamientos especializados orientados a mejorar la autonomía personal, el autocontrol emocional y la inclusión social y laboral.

Las personas usuarias mantendrán una dinámica de participación activa, debiendo realizar actividades de rehabilitación y recuperación en el entorno comunitario. La propuesta de derivación se efectuará por la atención primaria básica, previa interconsulta con la atención primaria específica, en coordinación con las unidades de salud mental y las comisiones de coordinación sociosanitaria que pudiera haber. El acceso será voluntario, sin perjuicio de la posibilidad de ingreso involuntario mediante auto judicial.

Perfil de las personas usuarias:

Personas con edades comprendidas entre 18 y 65 años con problemas graves de salud mental con una alta afectación funcional. El tiempo máximo de permanencia en el recurso será hasta los 65 años, salvo que por su estado físico, intelectual o mental se valore por el equipo técnico de la conselleria competente en materia de servicios sociales su continuidad en el mismo.



En cualquier caso, para su acceso, se tendrá en cuenta que la persona:

- No presente patrones comportamentales excesivamente agresivos o peligrosos para sí mismos o para los demás.
- Esté en situación psicopatológica estabilizada y no en fase de crisis psiquiátrica que requiera cuidados sanitarios más extensos.

- No padezca enfermedades físicas graves o crónicas que exijan una asistencia médica o de enfermería especializada y continuada.

La estancia máxima ordinaria en estos centros oscilará entre los 3 y 24 meses. Se realizará una evaluación periódica obligatoria de las personas residentes cada seis meses, donde se valorará, entre otros indicadores, su posible derivación a un centro de alojamiento alternativo o a su propio domicilio. No obstante, el equipo técnico podrá realizar las valoraciones que estime oportunas cuando la evolución de la persona lo requiera.

Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de prorrogar su estancia más allá del plazo máximo de 2 años, de acuerdo con lo establecido en el PPIS de la persona residente, desarrollado a través de PAI. En la memoria anual y en el PAI se justificará el motivo de la prolongación del periodo de estancia residencial.

Carta de servicios:

- Atención básica, alojamiento y manutención.
- Atención psicoterapéutica y rehabilitadora interdisciplinar, que atenderá las dimensiones de autocuidado y promoción de la salud, intervención cognitiva, apoyo y estabilidad emocional, y habilitación para la autonomía personal, social y la vida independiente.

- Atención psicológica, estimulación cognitiva y psicoeducación, conocimiento y conciencia de enfermedad, prevención de recaídas, detección y eliminación de estímulos estresantes, prevención y afrontamiento de las crisis; conocimiento de la medicación, usos, efectos secundarios y adhesión al tratamiento; técnicas de control de impulsos y de relajación y entrenamiento en habilidades sociales.

- Prevención y detección precoz de síntomas que anteceden a una crisis.

- Atención médico- sanitaria: se gestionará el acceso a los servicios del sistema público sanitario, sin perjuicio de la utilización de los recursos propios de cada centro. Se mantendrá una coordinación operativa con las unidades de salud mental y con las UCAS.

- Atención a la familia o unidad de convivencia y personas allegadas: información, orientación y asesoramiento.

- Promoción de la inclusión social, la participación comunitaria, las actividades de ocio y tiempo libre.

- Orientación, formación y fomento de la ocupación.

- Mediación social y favorecimiento de la resolución de conflictos.

- La atención tendrá que desarrollarse a un nivel individual incluida la intervención psicológica, de forma que cada uno del equipo profesional estipule un tiempo de intervención individual con cada una de las personas usuarias. Esta intervención tendrá que complementarse a nivel grupal en pequeños grupos de trabajo.

- Opcionales: podología, peluquería y estética.

### 3.3.7. Residencia para personas con discapacidad intelectual

Definición:

Centro residencial abierto y flexible, con atención integral sostenida en el tiempo, destinado a personas con discapacidad intelectual y con necesidades de apoyo extenso y generalizado que, por sus dificultades de integración y permanencia en su entorno familiar y comunitario, precisan una alternativa a su hogar.

Esta residencia se caracteriza porque, además de cubrir las necesidades de alojamiento y manutención de la persona, proporciona una atención profesional interdisciplinar especializada para la promoción de la autonomía personal y social. Quedan excluidas de este tipo de servicio aquellas personas que requieran cuidados crónicos médicos especiales, propios de ser atendidas desde un entorno hospitalario destinado a patologías crónicas graves.

Atendiendo al perfil de las personas, se establecerán diferentes modalidades de atención residencial:

- Residencia genérica: dirigida a personas con discapacidad intelectual leve con necesidades de apoyo limitado y cuya estancia será temporal hasta su promoción a viviendas con apoyo limitado. También está dirigida a personas con discapacidad intelectual moderada que precisan de apoyo extenso con programas y servicios que garanticen los máximos niveles de calidad de vida a través de PAI. Deberán organizarse en unidades de convivencia según las necesidades de apoyo que requieran las personas usuarias, en cuyo caso se aplicará a cada unidad de convivencia la ratio correspondiente.

- Residencia específica: dirigida a personas con discapacidad intelectual grave, que presentan necesidades de apoyo más especializado atendiendo a su perfil neuropsicológico, trastorno del espectro autista (TEA) y discapacidad intelectual con alteración de conducta grave que presenten autoagresiones, hetero- agresiones y conductas graves contra el entorno.



En las residencias genéricas podrá ofertarse una o varias unidades de convivencia específicas, con un número máximo de 10 personas por unidad para atender a personas usuarias con el mismo perfil que la modalidad de centro específico, debiendo cumplir la ratio de esta.

Objeto:

Garantizar la atención necesaria a las personas que residan en las mismas para satisfacer sus necesidades de apoyo en la vida diaria, en su desarrollo personal, autogestión e inclusión comunitaria, mediante proyectos de vida individualizados, donde participen las propias personas en la mejora de su calidad de vida.

Perfil de las personas usuarias:

Personas con discapacidad intelectual. Las personas destinatarias serán personas mayores de 18 años y hasta 60 años en el momento del acceso a la residencia, en situación de dependencia y discapacidad intelectual. El tiempo máximo de permanencia en el recurso será hasta los 60 años, salvo que por su estado físico, intelectual o mental se valore por el equipo técnico de la conselleria competente en materia de servicios sociales su continuidad en el mismo.

Carta de servicios:

- Atención básica, alojamiento y manutención.
- Atención terapéutica y rehabilitadora interdisciplinar, que atenderá las dimensiones de autocuidado y promoción de la salud, estimulación cognitiva y sensorial, apoyo y estabilidad emocional, desarrollo personal, apoyo a la comunicación, toma de decisiones, técnicas de aprendizaje y autodeterminación, así como la habilitación para la autonomía personal y social y, en su caso, la vida independiente.
- Coordinación médico- sanitaria: se gestionará el acceso a los servicios del sistema público sanitario, sin perjuicio de la utilización de los recursos propios de cada centro.
- Rehabilitación física, mediante técnicas de fisioterapia adaptadas a la situación individual de cada persona.
- Atención a la familia o unidad de convivencia y personas allegadas: información, orientación y asesoramiento.
- Promoción de la inclusión social, la participación comunitaria, las actividades de ocio y tiempo libre.
- Orientación, formación y fomento de la ocupación, en su caso.
- La atención tendrá que desarrollarse a nivel grupal en pequeños grupos de trabajo. En caso de necesidad de profundizar en algunos aspectos, se llevará a cabo una intervención individual.
- Opcionales: podología, peluquería y estética.

### 3.3.8. Residencia para personas con discapacidad física

Definición:

Centro residencial abierto y flexible, con atención integral sostenida en el tiempo, destinado a personas con discapacidad física gravemente afectados, que precisarán de apoyo generalizado y especializado en actividades de la vida diaria y que presenten dificultades de inclusión y permanencia en su entorno familiar y comunitario.

Algunos de estos centros podrán especializarse en la atención a personas que presentan necesidades de apoyo más especializadas, atendiendo a su perfil cognitivo y motor (personas con daño cerebral adquirido y personas con parálisis cerebral).

Este centro se caracteriza porque, además de cubrir las necesidades de alojamiento y manutención, proporciona una atención profesional especializada para la promoción de la autonomía personal y el desarrollo de la persona, desde el enfoque preventivo y rehabilitador, teniendo en cuenta la interdisciplinariedad de las intervenciones y el trabajo en red con otros sistemas de protección social.

Objeto:

Garantizar la prestación de apoyos necesarios a las personas que residan en los mismos para satisfacer las necesidades básicas de la vida diaria, el desarrollo personal, la autogestión y la inclusión comunitaria, mediante proyectos de vida individualizados donde participen las propias personas en la mejora de su calidad de vida.

Perfil de las personas usuarias:

Personas con discapacidad física gravemente afectados. Las personas destinatarias serán personas mayores de 18 años y menores de 60 años que en el momento del acceso a la residencia, estén en situación de dependencia y discapacidad física. El tiempo máximo de permanencia en el recurso será hasta los 60 años, salvo que por su estado físico, intelectual o mental se valore por el equipo técnico de la conselleria competente en materia de servicios sociales su continuidad en el mismo.

Quedan excluidas de este tipo de servicio aquellas personas que requieran cuidados crónicos médicos especiales, propios de ser atendidos desde un entorno hospitalario destinado a patologías crónicas graves.

Modalidades:



La residencia podrá ser de modalidad genérica (residencia para personas con discapacidad física) o específica (personas con daño cerebral adquirido, parálisis cerebral u otros).

En las residencias genéricas podrá ofertarse una o varias unidades de convivencia específicas, con un número máximo de 10 personas por unidad, para la atención de personas con daño cerebral, parálisis cerebral u otros. Estas unidades deberán disponer de las ratios del centro específico.

Las residencias específicas podrán ir destinadas a personas con daño cerebral y personas con parálisis cerebral:

La residencia específica para personas con daño cerebral atenderá a personas que una vez han finalizado la fase rehabilitadora intensiva en la red de sanidad, presentan necesidades de apoyo limitado o extenso, derivadas de la persistencia de secuelas a largo plazo del daño cerebral, que plantean dificultades de inclusión y participación social.

La residencia específica para personas con parálisis cerebral atenderá a personas con parálisis cerebral y con necesidades de apoyo extenso.

Carta de servicios:

- Atención básica, alojamiento y manutención.
- Atención, orientación e intervención psicológica y socioeducativa, desde una perspectiva psicoterapéutica y rehabilitadora interdisciplinar que atienda a necesidades de estimulación cognitiva y sensorial, salud mental, bienestar emocional, desarrollo personal, apoyo a la comunicación, toma de decisiones, técnicas de aprendizaje, así como la habilitación para la autonomía personal y social y, en su caso, la vida independiente.
- Coordinación médico- sanitaria. Se gestionará el acceso a los servicios del sistema público sanitario, sin perjuicio de la utilización de los recursos propios de cada centro.
- Rehabilitación física, mediante técnicas de fisioterapia adaptadas a la situación individual de cada persona.
- Atención a la familia o unidad de convivencia y personas allegadas: información, orientación y asesoramiento.
- Promoción de la inclusión social, la participación comunitaria, las actividades de ocio y tiempo libre.
- Orientación, formación y fomento de la ocupación.
- La atención tendrá que desarrollarse a nivel grupal en pequeños grupos de trabajo, en caso de necesidad de profundizar en algunos aspectos se llevará a cabo una intervención individual.

– Opcionales: podología, peluquería y estética.

### 3.3.9. Residencia para personas mayores

Definición:

Residencias destinadas a la atención integral de las personas mayores de manera continuada, promoviendo su autonomía y potenciando sus capacidades, configuradas como un conjunto de espacios y servicios, agrupados en unidades de convivencia.

Estas residencias prestarán servicios de alojamiento, manutención y atención a las necesidades básicas de las personas residentes y atenderán, además, a las necesidades particulares derivadas de su situación personal y social.

Se garantiza el derecho a la intimidad, los buenos tratos, las relaciones afectivas y sexuales con máximo respeto a la diversidad, y el acompañamiento en el proceso del final de la vida. Los servicios de atención residencial permiten que la persona usuaria comparta con su entorno, familiares y allegados las mismas actividades que compartiría en su propia casa, siempre y cuando no se vulnere la intimidad, la libertad y el respeto de las otras personas usuarias.

Objeto:

- Garantizar a las personas residentes los cuidados y los apoyos personales necesarios para realizar las actividades de la vida diaria, tratando de mantener su autonomía, evitar su deterioro y promover y fomentar sus capacidades.
- Proporcionar a estas personas el mantenimiento o desarrollo de su proyecto de vida, integrándolo en la residencia.
- Favorecer que las personas usuarias mantengan y amplíen las relaciones con la familia y otras personas residentes o ajenas al medio residencial, y participen, en la medida en que les sea posible, en la vida del centro y su entorno comunitario.

Perfil de las personas usuarias:

Personas de edad igual o superior a 60 años que no realicen en la actualidad actividad laboral alguna, que presenten limitación de su autonomía, que requieran una alternativa a su domicilio habitual o que necesiten atención sociosanitaria especializada, supervisión médica, cuidados de enfermería u otros que no puedan ser prestados en su domicilio.

Excepcionalmente, las personas usuarias podrán tener menos de 60 años cuando su situación de dependencia funcional, psíquica, neurológica o social así lo requiera y no sea posible atenderlos en otro tipo de recursos sociales o sanitarios. Esta situación de excepcionalidad deberá ser justificada con un informe médico y con un informe psicosocial



elaborado por el equipo de intervención social de los servicios sociales de atención primaria básica del lugar de su residencia, así como informe de idoneidad elaborado por los técnicos de la dirección territorial correspondiente.

Carta de servicios:

Las residencias de personas mayores prestarán una asistencia según las necesidades de las personas residentes, que con carácter obligatorio contemplarán al menos los siguientes servicios:

Servicios básicos:

– Alojamiento: las residencias de personas mayores ofrecerán alojamiento en las condiciones fijadas en el presente decreto. El servicio de alojamiento incluirá la limpieza e higiene de las habitaciones y de las dependencias e instalaciones del centro.

– Restauración: los planes alimentarios en centros de personas mayores han de garantizar tanto la salud física y emocional de las personas a las que se dirige, como la salud medioambiental, a través de una alimentación saludable, segura, satisfactoria y sostenible. Para ello, debe cumplir las siguientes características:

– Ser nutricionalmente completa, variada y equilibrada según el patrón de la dieta mediterránea y personalizada.

– Adaptarse a la época del año y a la gastronomía local donde se destinan.

– Fomentar el consumo de frutas y hortalizas frescas y la compra de alimentos de proximidad y de temporada.

– Utilizar buenas prácticas de manipulación e higiene de los alimentos.

– Se procurará garantizar la posibilidad de elección de platos, alimentos y bebidas por parte de las personas usuarias.

– Ofrecer, como mínimo, desayuno, comida, merienda y cena.

Los menús deberán ser supervisados por el profesional de medicina del centro o por nutricionista que establezca las pautas dietéticas oportunas. Se informará mediante notificación en el tablón de anuncios del centro a las personas residentes y a sus familias de los menús y dietas.

– Lavandería: deberá garantizar el lavado y planchado periódico de lencería y ropa de uso personal de las personas residentes y el repaso de la misma, así como la de la ropa de cama. Todas las residencias deberán contar con una capacidad mínima de tratamiento propio de lavado y secado de ropa.

– Atención sanitaria: de acuerdo con disposición adicional cuarta del presente decreto, la atención sanitaria es responsabilidad del Sistema Nacional de Salud que garantizará, en todo caso, el mismo nivel de acceso a la cartera de servicios para las personas en situación de dependencia que para el resto de la población, independientemente de que estas residan en domicilios particulares o colectivos.

Las residencias de personas mayores deberán ofrecer a las personas residentes servicios de atención sanitaria con independencia de los servicios y prestaciones de la sanidad pública a los que tenga derecho. Las residencias tendrán que establecer cauces de coordinación sociosanitaria adecuados para el desempeño de la función sanitaria, incluidos los medios tecnológicos para disponer de la capacidad técnica para el diagnóstico y tratamiento con medios propios o externos que aseguren una actuación ágil en todos los supuestos. Se realizará una valoración inicial al ingreso de la persona residente, con elaboración del historial sanitario, indicaciones para las actividades de la vida diaria, para la rehabilitación funcional y cognitiva necesarias, así como el tratamiento a seguir.

– Atención médica: orientada a la indicación y realización de las actividades dirigidas a la promoción y mantenimiento de la salud, a la prevención de las enfermedades y al diagnóstico, tratamiento, terapéutica y rehabilitación de las personas residentes, así como al enjuiciamiento y pronóstico de los procesos objeto de atención.

– Atención de enfermería: dirigida a la dirección, evaluación y prestación de los cuidados de enfermería orientados a la promoción, mantenimiento y recuperación de la salud, así como a la prevención de enfermedades y discapacidades. Incluyendo la preparación y administración de medicamentos, curas, sondajes y otros. Los cuidados básicos de enfermería se prestarán por el personal auxiliar de enfermería, tales como la alimentación, higiene, aseo, baño, vestido, cuidado estético y de la imagen de las personas residentes, movilizaciones, desplazamientos, entre otros.

– Atención farmacéutica: se adoptarán las medidas oportunas para garantizar una utilización correcta de los medicamentos en los centros según la normativa establecida a tal efecto desde la conselleria competente en materia de sanidad.

– Atención preventiva y rehabilitación: actividades de terapia ocupacional, con el objetivo de prevenir el deterioro y mantener las aptitudes de quienes residen. Los centros deberán realizar actividades en las áreas funcional, cognitiva, motora, emocional y de participación comunitaria.

– Prevención y promoción de la salud: se realizarán actividades de prevención y promoción de la salud, así como de educación sanitaria.



– Fisioterapia: las residencias para personas mayores deberán realizar actividades de rehabilitación, de mantenimiento, prevención, movilización o tratamientos individuales, en función de las patologías y la dependencia funcional de quienes residen.

– Atención psicológica: dirigida a propiciar la adaptación de la persona usuaria a su nuevo espacio vital, facilitar la convivencia y la resolución de conflictos, así como preservar y mantener la función cognitiva, el bienestar emocional y afectivo de las personas residentes. Se proporcionarán los cuidados psicológicos que respeten y valoren la individualidad, la dignidad y la autonomía de cada persona.

– Atención social:

– Animación sociocultural: la animación sociocultural tiene por objeto el desarrollo de un conjunto de actividades de relación y ayuda encaminadas a la auto promoción de las personas o grupos atendidos/as que faciliten el desarrollo de las inquietudes culturales, intelectuales, etc.

– Atención social individual, grupal y comunitaria: la atención social individual incluye la acogida y adaptación al centro, tramitación de documentación, seguimiento de los procesos de prestación de apoyos, integración en la comunidad y en el centro, seguimiento de hospitalizaciones, elaboración de programas específicos y tramitación de productos de soporte. La atención grupal se orienta a la convivencia en el centro y al fomento de actividades de estimulación de las relaciones entre las personas usuarias. La atención comunitaria se basa en la coordinación con profesionales y recursos del SPVSS y del sistema sanitario, al objeto de establecer cauces de comunicación, rentabilizar recursos, establecer las oportunas derivaciones y diseñar programas de prevención, así como facilitar el uso de los recursos comunitarios del entorno.

– Atención social familiar: tiene por objeto informar, orientar, asesorar y acompañar a la familia y allegados durante el proceso de atención a la persona usuaria en el centro. Incluye proporcionar información general sobre el centro al ingreso de la persona residente y sobre el desarrollo del PAI, apoyo y motivación a la familia y allegados, facilitar relaciones y la organización de actividades que favorezcan las relaciones de la persona residente.

– Opcionales: peluquería, podología y cafetería.

Horarios de atención:

No se levantará a las personas usuarias antes de las 8.00h ni se las acostará antes de las 20.30h, salvo por voluntad expresa de la persona residente o criterio terapéutico.

El horario de comidas será como mínimo el siguiente: desayuno desde las 7.30h hasta las 10.00h, comida desde las 12.00h hasta las 14.00h, merienda desde las 16.30h hasta las 17.30h, cena desde las 19.30h hasta las 21.00h y, en todo caso, tendrán que transcurrir tres horas entre comidas y no podrán transcurrir más de ocho horas sin restauración. En dicho intervalo se establecerá un resopón voluntario que será obligatorio por indicación de personal sanitario. Se asegurará una hidratación regular de la persona fuera de los horarios de comida y, en todo caso, a media mañana y a media tarde y siempre que la persona lo requiera. Estos horarios se mantendrán durante los fines de semana. En situaciones excepcionales y debidamente justificadas, se garantizará el servicio de restauración fuera del horario establecido anteriormente.

Las personas con suficiente capacidad de autonomía funcional podrán utilizar el office, de uso para personas residentes, para desayunar, merendar o hidratarse.

Las actividades se realizarán preferentemente entre las 10.00h y las 13.00h y entre las 16.00h y las 19.00h Las actividades técnicas se realizarán preferentemente en horario de mañana y las actividades de tipo lúdico, ocio y tiempo libre serán preferentemente por la tarde. Las actividades de rehabilitación no se podrán realizar hasta trascurrida una hora después de la comida de mediodía. Durante el fin de semana se garantizará una programación de actividades con un contenido más lúdico y convivencial.

### 3.4. Centros residenciales de atención inmediata y valoración

#### 3.4.1. Centro de emergencias para mujeres víctimas de violencia sobre la mujer

Definición:

Centro residencial de corta estancia que ofrece acogida inmediata a las mujeres y a sus hijos e hijas menores de edad que las acompañan, en situación de emergencia, donde se les proporciona alojamiento, manutención, protección, apoyo e intervención psicosocial especializada.

Objeto:

– Garantizar un espacio libre de violencia donde prevalece el bienestar afectivo y el desarrollo de las potencialidades singulares tanto de las mujeres como de los niños y niñas.

– Ofrecer a las mujeres un tiempo propio para la reflexión, la toma de conciencia y la recuperación emocional del dolor y la violencia sufrida, que pueda suponerles una inflexión decisiva en el ciclo de la violencia.



- Valoración y derivación, en su caso, al servicio más adecuado para su tratamiento y recuperación, ya sea a centro de larga estancia de la red, u otro servicio adaptado a sus necesidades.

- La intervención integral sobre la mujer y sus hijos e hijas tendrá como principios de intervención la igualdad de oportunidades, el trabajo de fortalecimiento personal, el trato como sujetos de derecho y el trabajo interdisciplinar del equipo de intervención.

Perfil de personas usuarias:

Mujeres mayores de edad, víctimas de violencia sobre la mujer, acompañadas de sus hijos e hijas menores de edad.

Con una expectativa temporal de permanencia en el centro de 45 días.

Carta de servicios:

- Alojamiento y manutención.

- Atención psicológica a las mujeres acogidas. La atención psicológica a los hijos e hijas menores de edad será prestada en el Centro Mujer correspondiente.

- Atención social y socioeducativa integral.

- Realización de actividades de convivencia, lúdicas y de fortalecimiento.

- Formación en igualdad y prevención de la violencia.

- Valoración psicosocial, diagnóstico y propuesta de intervención.

#### 3.4.2. Residencia de recepción de niños, niñas, adolescentes

Definición:

Las residencias de recepción son centros que, además de prestar atención inmediata y de carácter integral, llevan a cabo el estudio y diagnóstico de la situación personal, social, familiar y del entorno de los niños, niñas y adolescentes acogidos, con el objetivo de proponer las medidas de protección que se valoren como más adecuadas para su interés.

Objeto:

- Proporcionar una atención inmediata o primera acogida a niños, niñas y adolescentes en el momento de producirse la necesidad derivada de su situación de vulnerabilidad o desamparo.

- Las residencias de recepción dispondrán, durante las veinticuatro horas del día, de personal funcionario de la Generalitat facultado para adoptar medidas de protección, de urgente cumplimiento, en aquellos casos en los que sea necesario suspender la guarda o tutela a sus representantes legales.

- Realizar las funciones de estudio y diagnóstico interdisciplinar de la situación personal, social y familiar de las personas menores de edad acogidas y de su entorno, para formular la propuesta de protección más adecuada al interés superior del niño, niña o adolescente.

El ingreso en estas residencias obedecerá, en todo caso, a circunstancias sobrevenidas y excepcionales. En ningún caso constituirá una vía ordinaria de acceso al sistema de protección.

Perfil de personas usuarias:

Niños, niñas, adolescentes hasta la mayoría de edad, con necesidad de atención inmediata, siempre que el interés de la persona protegida así lo aconseje. Cuando la persona menor de edad tenga menos de 6 años, el órgano competente para adoptar medidas de protección acordará variar la forma de ejercicio de la guarda para que se lleve a cabo mediante acogimiento familiar de urgencia.

La estancia en una residencia de recepción se limitará al tiempo estrictamente necesario para realizar las funciones de estudio de la situación personal, social, familiar y de su entorno de las personas menores de edad acogidas, siendo el plazo máximo de cuarenta y cinco días desde la asunción provisional de la guarda, prorrogables, cuando las circunstancias así lo requieran, por otros cuarenta y cinco días más. En ese plazo deberá procederse a la reunificación familiar, a la declaración de la situación de desamparo o a promover la tutela ordinaria u otra medida de protección que resulte procedente.

Carta de servicios:

- Atención inmediata o primera acogida.

- Realización del estudio de la situación personal, social y familiar de las personas acogidas y de su entorno, a fin de proponer la medida de protección que resulte más adecuada a su interés.

- Alojamiento y manutención, vestuario, higiene personal y dinero de bolsillo.

- Atención integral, individualizada, ofreciendo a los niños, niñas y adolescentes, una estancia residencial temporal.

- Comunicación y colaboración con la familia y con el equipo de intervención social de atención primaria de la zona de origen.

- Dar continuidad a la actividad académica durante la estancia de la persona menor en el centro.

- Asegurar la continuidad de la atención médico-sanitaria durante la estancia de los niños, niñas y adolescentes en el centro.
- Apoyo y acompañamiento en la realización de gestiones administrativas, judiciales y documentales.
- Promoción del ocio y tiempo libre, fomentando hábitos de vida saludable a través del deporte.