Oficina de Defensa dels Drets del Menor
ODDM

Característiques tècniques del telèfon ANAR d'ajuda a infants i adolescents 116 111 a les Illes Balears

1. Objecte

Definició de les condicions tècniques per les quals s'ha de regir el telèfon ANAR, d'ajuda a nins i adolescents, 116 111 a les Illes Balears.

2. Prestacions i característiques

El telèfon ANAR, d'ajuda a nins i adolescents, es recolza en una plataforma telefònica per a la recepció de telefonades que actua en funció dels problemes plantejats, i dóna la solució pertinent a cada cas.

A) PRESTACIONS del telèfon ANAR, d'ajuda a nins i adolescents

1. Destinataris

Els destinataris del telèfon ANAR són els següents:

- Els nins i adolescents (menors d'edat) amb necessitats d'informació, d'orientació, d'ajuda i de protecció.
- Els adults que necessiten ser orientats en temes relacionats amb els infants i/o adolescents.

2. Característiques del servei

- El servei del telèfon ANAR, d'ajuda a nins i adolescents, funciona les 24 hores del dia, de dilluns a diumenge i els dies festius, excepte l'1 de gener, el Divendres Sant i el 25 de desembre, a través de dos números de telèfon específics: un adreçat als nins i adolescents —116 111—, i l'altre obert als adults —600 50 51 52 telèfon ANAR, l'adult i la família.
- La gratuïtat de les telefonades del servei 116 111.
- La confidencialitat del servei.

- Les trucades són anònimes i no poden figurar en les factures detallades que confeccionen els operadors. Tampoc no es poden fer anuncis ni ofertes comercials en el transcurs de les telefonades.

- Atenció, orientació, assessorament i ajuda especialitzada. Atenen les trucades psicòlegs que treballaran en coordinació amb un equip de treballadors socials i un altre de jurídic (psicòlegs, treballadors socials i llicenciats en dret) i derivació per intervenció.

- Suport emocional.

- Ajuda davant situacions d'emergència.

- Identificació de situacions d'urgència: comunicació i derivació immediates als organismes competents.

- Derivació dels possibles casos de menors en risc o desemparament als organismes competents perquè els investiguin i/o hi intervenguin.

- Treball en xarxa amb els diferents recursos de les Illes Balears i la resta d'Espanya.

- Informació actualitzada sobre els recursos especialitzats en infància i adolescència.

- Disposició d'un programari de gestió d'informació dissenyat específicament, en el qual es poden recollir, entre d'altres, les dades següents:

    — El nombre de telefonades orientades.

    — La data, l'hora i la durada de la trucada.

    — El problema que motiva la telefonada.

    — Altres problemes secundaris.

    — Problemes que es presenten en l'entorn del menor i que l'afecten.

    — El diagnòstic del problema que presenta el menor.

    — El tipus d'orientació duita a terme (psicològica, jurídica, social...).

— La urgència, la gravetat, la complexitat.

— La resolució: jurídica/psicològica, social...).

— La derivació realitzada.

— El seguiment.

- La gestió de la informació es fa d'acord amb la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal.
- Els usuaris de les Illes Balears poden utilitzar el servei des de qualsevol punt del territori espanyol.
- La generació d'una línia completa de recollida d'informació diària de les telefonades rebudes en el servei i la realització d'informes semestrals i anuals sobre la situació de la infància i l'adolescència a les Illes Balears, tenint en compte les dades i la informació oferta pel telèfon.

3. Situacions que s'atenen

- drets i deures de la infància i l'adolescència
- dificultats de relació
- separacions, divorcis i/o règims de visita dels progenitors
- situacions de maltractament
- abusos sexuals
- assetjament escolar
- violència de gènere
- dubtes en qüestions sentimentals
- dubtes relatius a la sexualitat
- agressions
- situacions conflictives a l'escola

- conflictes amb els amics
- embarassos
- addicció a les drogues
- dependències (mòbils, Internet....)
- problemes d'anorèxia i bulímia
- problemes emocionals
- problemes psicològics
- fugida de menors
- intents de suïcidi
- trastorns de conducta
- violència exercida per menors d'edat
- altres situacions d'interès per al menor

4.Personal prestador del servei

L'equip professional del telèfon ANAR, d'ajuda a nins i adolescents, està format per un equip de psicòlegs–orientadors telefònics, un departament social i un departament jurídic.

L'atenció telefònica directa i continuada recau sobre l'equip d'orientadors telefònics.

a) El perfil del personal que presta el servei com a orientadors telefònics s'ajusta a les característiques següents:

- Formació:
  - — Llicenciatura o grau en Psicologia, Psiquiatria o Psicopedagogia.
  - — Experiència en l'ús de terminals informàtics entorn Windows.
  - — Coneixements acreditats en matèria d'infància.

- Aptituds:
  - — Habilitats socials: assertivitat, empatia, maneig de l'estrès...
  - — Capacitat de resolució de problemes: anàlisi dels problemes i presa de decisions.
  - — Comprensió verbal correcta.
  - — Expressió verbal, dicció i vocalització correctes.
  - — Ortografia correcta.
- Actituds:
  - — Positivitat envers la integració en un equip de treball.
  - — Capacitat de comunicació.
  - — Responsabilitat pel que fa a les obligacions que comporta el lloc de feina (horaris, atenció permanent, etc.).
  - — Sensibilitat vers el món de la infància i la família.
  - — Positivitat cap a la formació i el reciclatge.

b) El perfil del personal que presta el servei dins el departament social s'ajusta a les característiques següents:

- Formació:
  - — Diplomatura o grau en Treball Social.
  - — Experiència en l'ús de terminals informàtics entorn Windows.
  - — Coneixements acreditats en matèria de família i d'infància.

- Aptituds:
  - — Bona capacitat per a l'anàlisi i l'organització de la informació.

— Habilitats socials: assertivitat, empatia, maneig de l'estrès...

— Capacitat de resolució de problemes: anàlisi dels problemes i presa de decisions.

— Comprensió verbal correcta.

— Ortografia correcta.

- Actituds:

— Positivitat envers la integració en un equip de treball.

— Capacitat de comunicació.

— Responsabilitat pel que fa a les obligacions que comporta el lloc de feina.

— Sensibilitat vers el món de la infància i la família.

— Positivitat cap a la formació i el reciclatge.

c) El perfil del personal que presta el servei dins del departament jurídic s'ajusta a les característiques següents:

- Formació:

— Llicenciatura o grau en Dret.

— Experiència en l'ús de terminals informàtics entorn Windows.

— Coneixements acreditats en matèria de família i d'infància.

- Aptituds:

— Bona capacitat per a l'anàlisi i l'organització de la informació.

— Habilitats socials: assertivitat, empatia, maneig de l'estrès...

— Capacitat de resolució de problemes: anàlisi dels problemes i presa de decisions.

— Comprensió verbal correcta.

— Ortografia correcta.

- Actituds:
  - — Positivitat envers la integració en un equip de treball.
  - — Capacitat de comunicació.
  - — Responsabilitat pel que fa a les obligacions que comporta el lloc de feina.
  - — Sensibilitat vers el món de la infància i la família.
  - — Positivitat cap a la formació i el reciclatge.

B) CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES de la plataforma telefònica

- Extensions i enllaços disponibles (analògics i/o digitals).
- Sistemes d'integració de telefonia i dades.
- Dispositius de telefonia existents (centraleta, ratificador, etc.).
- Llocs d'operació.
- Servidors de dades i sistemes de còpies de seguretat.
- Sistemes d'alimentació ininterrompuda.

3.Descripció detallada del telèfon ANAR

3.1 Recepció de trucades

S'atenen totes les telefonades dels menors, així com també les dels adults que necessiten ser orientats en temes relacionats amb els nins i/o adolescents. Quan es contacta amb qui telefona s'obté el màxim d'informació possible, tant de l'interlocutor com de la situació o el problema que comunica o sobre la demanda que realitza.

3.2 Actuació davant les demandes rebudes

Les actuacions que es duen a terme són en funció de la demanda i tenen un interès especial la prevenció, la detecció i la comunicació de les situacions de risc:

a) Sol·licitud d'informació. Si està relacionada amb l'àrea específica de competències de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor, la facilita directament el professional que atén la trucada. Quan la demanda està relacionada amb altres matèries, com ara educació, justícia, sanitat, etc., es deriva l'usuari cap a la font d'informació més competent. Per això, es disposa d'una guia de recursos actualitzada permanentment —no només autonòmics sinó també estatals, davant la possible mobilitat dels menors de les Illes Balears.

b) Sol·licitud d'orientació i/o ajuda. Una vegada avaluada la situació, s'orienta l'usuari cap al recurs més adequat i se l'informa de les actuacions que ha de dur a terme per donar resposta a la situació que ha plantejat. L'orientació que es presta està basada en els tres principis següents:

- Adequació a la capacitat de comprensió i dels recursos de qui telefona.
- Resposta al component psicològic emocional.
- Assessorament i acompanyament telefònic en el procés de recerca d'ajuda.

c) Notificació de possibles situacions de risc social. Si sobre la base dels factors que determinen la problemàtica notificada s'evidencia que no hi ha un risc imminent per al menor, se'l deriva als recursos dels serveis socials competents en cada àmbit municipal i s'informa l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor per tal de possibilitar una actuació ràpida i coordinada.

d) Notificació de situacions de risc greu. Quan a través de la informació recollida en el transcurs de la conversa telefònica es valora que hi ha un risc greu per al menor, el professional que atén la trucada arbitra els recursos necessaris i coordina les actuacions oportunes que donen una resposta immediata a les necessitats que planteja el menor (Jutjat, Policia o el Servei de Protecció de Menors). De la situació notificada i de la intervenció realitzada es dóna informació puntualment a l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor.

3.3 Explotació de les dades i generació d'estadístiques i informes

El tractament de les dades permet l'avaluació del servei, la implantació i l'efectivitat, així com conèixer la realitat de les diferents problemàtiques de la infància i l'adolescència a les Illes Balears.

4. Coordinació

Per garantir el funcionament correcte del telèfon ANAR, d'ajuda a nins i adolescents, l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor i la Fundació ANAR posaran en marxa una comissió mixta de seguiment que s'ha de reunir com a mínim amb una periodicitat anual, a més de mantenir les comunicacions telefòniques i electròniques que es considerin oportunes.

5. Obligacions en relació amb la protecció de dades de caràcter personal

La Fundació ANAR ha de complir en la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte, qualsevol normativa, disposició o regulacions legals o complementàries en vigor a la data de formalització d'aquest contracte o que entrin en vigor durant la seva vigència, que facin referència a la protecció de dades de caràcter personal. En especial, es compromet a complir la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, així com tota la normativa que els desplegui, complementi, modifiqui o substitueixi, i cada part assumeix les possibles responsabilitats que es derivin d'incomplir-los.

Les dades de caràcter personal a les quals tengui accés la Fundació ANAR s'han de tractar exclusivament per a la realització de les activitats del telèfon ANAR, d'ajuda a nins i adolescents, i no es poden utilitzar amb una finalitat diferent. Així mateix, no les pot comunicar, transmetre o cedir, ni tan sols per conservar-les, a altres persones físiques o jurídiques.