

Reglaments

Decret

La Convenció sobre els drets de l'infant, adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989, i signada i ratificada pel Principat d'Andorra el 2 d'octubre de 1995 i el 2 de gener de 1996, respectivament, estableix a l'article 9, apartat 3, que els estats han de respectar el dret de l'infant separat dels seus pares o d'un d'ells a mantenir-hi, de manera regular, relacions personals i contacte directe, tret que això sigui contrari a l'interès superior de l'infant.

D'altra banda, l'article 2, lletra a, de la Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitaris, defineix els serveis socials com la branca de la protecció social que s'adreça al benestar individual i social de la població, especialment de les persones, les famílies i els grups en situació de necessitat, per proporcionar l'autonomia, la inclusió i la cohesió social. Les actuacions en aquest àmbit s'han d'ajustar als principis rectors que es concreten a l'article 3 de la Llei esmentada, entre els quals cal destacar, en el camp de la infància i l'adolescència, els principis de corresponsabilitat, d'una societat activa, solidària i participativa, de l'atenció integral i centrada en la persona, de la coordinació i l'optimització dels recursos, i de la perspectiva de gènere.

Finalment, la Llei 1/2015, del 15 de gener, per a l'erradicació de la violència de gènere i de la violència domèstica, defineix a l'article 2, apartat 8, el Servei Tècnic de Punt de Trobada com el servei destinat a atendre i a prevenir la conflictivitat que sorgeix en les relacions familiars i, especialment, en el compliment del règim de visites dels fills establert en els processos de separació i divorci dels progenitors i en els processos d'adopció o modificació de mesures paternofilials, així com en els supòsits d'exercici de la tutela per part de l'Administració. Segons la disposició legal esmentada, aquest servei s'ha de prestar en un lloc habilitat i amb professionals qualificats en violència de gènere i domèstica, té com a finalitat protegir els menors i prevenir conflictes familiars, i pot consistir en estades tutelades o supervisades, o en intercanvis.

Atesos els mandats normatius ressenyats i tenint en compte, a més, que en els darrers temps s'ha pogut constatar un increment de les situacions familiars conflictives, esdevé necessari crear i autoritzar el servei esmentat, que s'ha denominat Servei de Trobada Familiar, amb la finalitat de disposar d'un espai per a la trobada de l'infant o l'adolescent amb els seus progenitors, familiars o altres persones properes, que contribueixi a mantenir les relacions i a garantir els drets i la seguretat d'aquest infant o adolescent, i també el dret de visita reconegut judicialment als progenitors, familiars o altres persones properes.

El Servei de Trobada Familiar s'ha d'inserir a la Cartera de serveis socials i sociosanitaris, creada per la Llei 6/2014 i desenvolupada reglamentàriament, tot i que com a prova pilot. En efecte, d'acord amb la disposició addicional segona de la Llei esmentada, atès que es tracta d'un nou servei social, caldrà que aquest servei sigui avaluat favorablement al cap d'un any des del dia en què entri en funcionament per ser incorporat definitivament a la Cartera de serveis socials i sociosanitaris, si escau. És des d'aquesta perspectiva, i després d'haver considerat la legislació comparada i les experiències dels països de l'entorn, que es promou aquest Reglament, que es divideix en tres articles i dos annexos.

Els tres articles del Reglament defineixen la creació i el contingut del Servei de Trobada Familiar, en regulen l'avaluació com a prova pilot i fan remissió als dos annexos. Pel que fa a l'annex I, detalla el contingut del servei, i en concret l'objectiu, les funcions, la naturalesa, les aportacions econòmiques, els beneficiaris, els requisits d'accés, els recursos humans i els altres aspectes específics que el concerneixen. D'altra banda, l'annex II estableix el Reglament de règim interior del Servei, mitjançant cinc capítols que es desglossen en dinou articles i que fan referència a les disposicions generals, als drets i les obligacions de les persones

usuàries i dels professionals, al procediment i l'organització de les trobades, als recursos humans i els requisits materials, i als règims d'inspecció i sancionador.

Ateses les consideracions esmentades, a proposta del ministre d'Afers Socials, Justícia i Interior, el Govern, en la sessió del 28 de febrer del 2018, aprova aquest Decret amb el contingut següent:

Article únic

S'aprova el Reglament regulador del Servei de Trobada Familiar, que entrarà en vigor l'endemà de ser publicat al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra.

Reglament regulador del Servei de Trobada Familiar

Article 1. Creació i contingut

1. El Govern autoritza la creació del Servei de Trobada Familiar (d'ara endavant, "l'STF"), com a programa pilot de serveis socials, en els termes establerts a la disposició addicional segona de la Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitaris (d'ara endavant, "la Llei 6/2014").

2. El contingut del Servei que s'autoritza, d'acord amb l'article 8, apartat 2, de la Llei 1/2015, del 15 de gener, per a l'erradicació de la violència de gènere i de la violència domèstica, i l'article 16 de la Llei 6/2014, és el que s'estableix a l'annex I d'aquest Reglament.

3. L'STF és gratuït i de titularitat pública, sota la dependència del ministeri competent en matèria d'affers socials (d'ara endavant, "el Ministeri").

Article 2. Reglament de règim interior

S'aprova el Reglament de règim interior de l'STF, que s'adjunta com a annex II a aquest Reglament.

Article 3. Avaluació del programa pilot

Transcorregut un any des del dia en què entri en funcionament l'STF, el Govern n'ha d'encarregar una avaluació externa amb la finalitat que es pugui incorporar a la Cartera de serveis socials i sociosanitaris, si escau, amb les modificacions que corresponguin en cas afirmatiu.

Cosa que es fa pública per a coneixement general.

Andorra la Vella, 28 de febrer del 2018

Antoni Martí Petit
Cap de Govern

Annex I. Servei de Trobada Familiar

Prestació d'atenció diürna

Servei de Trobada Familiar (STF):

Objectiu	El Servei de Trobada Familiar és un servei tècnic de caràcter social, públic i gratuït, que ofereix un espai neutral, adequat, segur i temporal, quan no hi ha una altra solució alternativa, destinat a atendre i prevenir, mitjançant professionals qualificats, la conflictivitat que sorgeix en les relacions familiars i, especialment, en el compliment del règim de visites dels infants i adolescents establert en els processos de separació o divorci dels progenitors i en els processos d'adopció o modificació de mesures paternofilials i maternofilials, així com en els supòsits d'acolliment familiar o d'exercici de la tutela per part de l'Administració. L'accés i el règim de visites s'efectuen en els termes que determini l'autoritat judicial competent. Modalitats de les visites: - D'estada: poden ser tutelades o supervisades, segons si es fan sota la vigilància tècnica directa i la presència continuada del professional a la sala de visita o si no és necessària la vigilància directa ni la presència continuada del professional, respectivament. - D'intercanvi: es fan amb la supervisió professional però sense permanència en el servei. - D'acompanyament: són excepcionals i consisteixen en el fet que un professional de l'equip tècnic de l'STF acompanya l'infant o l'adolescent i l'adult amb dret de visita.
Funcions del servei	- Oferir acollida, informació i orientació. - Prestar acompanyament i suport. - Potenciar l'autonomia personal en tots els àmbits. - Afavorir la socialització. - Donar suport social i psicològic. - Fer el seguiment i l'avaluació continuada.
Naturalesa	- Servei social. - Concurrència.
Aportacions econòmiques	Gratuït.
Beneficiaris	Els infants i els adolescents que es trobin en alguna de les situacions familiars conflictives i/o d'incompliment del règim de visites, i els seus progenitors, familiars o altres persones segons el que es determini a la resolució judicial corresponent. Les situacions poden ser, en principi: - Que la parella es trobi en un procés o situació de separació o divorci, o en els processos d'adopció o modificació de mesures paternofilials i maternofilials. - Que es tracti d'un procés o d'una situació d'acolliment familiar. - Que l'Administració tingui la tutela de l'infant o l'adolescent. - Que la parella estigui en tràmits o sotmesa a una mesura d'allunyament i protecció de la víctima en una situació de violència de gènere o domèstica.
Requisits específics d'accés	- Que no hi hagi una altra solució alternativa. - Que l'autoritat judicial competent ho estableixi a la resolució judicial.
Recursos humans i àrees professionals bàsiques	D'atenció directa: educació social, treball social o psicologia, especialitzats o amb experiència en els àmbits de la infància i l'adolescència, la intervenció i la mediació familiar, i la violència de gènere i domèstica.
Altres aspectes específics	Tenir en compte els preceptes relacionats amb el servei establerts a la Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitaris, i a la Llei 1/2015, del 15 de gener, per a l'erradicació de la violència de gènere i de la violència domèstica. Aquest servei s'avaluarà un any després que es posi en marxa com a programa pilot.

Annex II. Reglament de règim interior del Servei de Trobada Familiar

Capítol primer. Disposicions generals

Article 1. *Concepte*

1. El Servei de Trobada Familiar (d'ara endavant, "l'STF") és un servei tècnic, social, públic i gratuït, que ofereix un espai neutral, adequat, segur i temporal, quan no hi ha cap altra solució alternativa, destinat a atendre i a prevenir, mitjançant professionals qualificats, la conflictivitat que pugui sorgir en les relacions familiars i, especialment, en el compliment del règim de visites dels infants i els adolescents establert en els processos de separació i divorci dels progenitors, en els processos d'adopció o modificació de mesures paternofilials i maternofilials i en els processos o situacions d'acolliment familiar, així com en els supòsits d'exercici de la tutela per part de l'Administració. L'accés i el règim de visites s'efectuen en els termes que determini l'autoritat judicial competent.

2. Als efectes d'aquest Reglament, es consideren infants les persones fins a 12 anys, i adolescents les persones a partir de 13 i fins a 18 anys.

Article 2. *Objectius*

Els objectius de l'STF són els següents:

1. Generals:

- a) Garantir el dret de l'infant o l'adolescent de mantenir, de manera regular, relacions personals i un contacte directe amb els seus progenitors, tutors, familiars, cuidadors o altres persones properes, tret que això sigui contrari al seu interès superior.
- b) Facilitar un espai neutral, adequat, segur i temporal als infants i als adolescents durant el règim de visites establert per l'autoritat judicial competent amb els seus progenitors, tutors, familiars, cuidadors o altres persones properes.
- c) Afavorir un entorn de protecció que eviti la presència de la conflictivitat familiar durant les visites.

2. Específics:

- a) Facilitar i afavorir els acords referents a l'atenció, el règim de visites, els contactes dels progenitors, familiars o altres persones amb dret de visita amb els infants i els adolescents, afavorint la resolució dels problemes i el compliment de la seva responsabilitat familiar.
- b) Millorar la capacitat dels progenitors, familiars o altres persones per resoldre els conflictes amb els infants o adolescents en un futur.
- c) Ajudar a millorar les relacions familiars i les habilitats parentals en relació amb la criança dels infants i adolescents.
- d) Garantir que el compliment del règim de visites no suposi una amenaça per a la seguretat i el benestar dels infants i adolescents o dels progenitors, els familiars o altres persones amb dret de visita.
- e) Afavorir el manteniment de la relació amb el progenitor no custodi, amb la seva família extensa o amb altres persones properes, sempre que no sigui perjudicial per a l'infant o l'adolescent.
- f) Recopilar informació fidedigna respecte de les actituds i aptituds parentals que ajudi a millorar el coneixement del cas i a elaborar propostes en benefici dels drets de l'infant o l'adolescent.
- g) Facilitar un lloc adequat per dur a terme les visites en cas de conflictes o de dificultats d'espais adequats.

Article 3. *Principis d'actuació*

Els principis que regeixen l'actuació a l'STF són els establerts a l'article 3 de la Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitaris (d'ara endavant, "la Llei 6/2014"), amb les especificacions següents:

- a) Interès superior dels infants i els adolescents: la intervenció desenvolupada a l'STF ha de tenir com a objectiu principal vetllar per la seguretat i el benestar dels infants i adolescents, i la seva protecció ha de ser prioritària en cas de conflicte amb altres interessos contraposats.
- b) Relacions familiars: cal donar suport per millorar les relacions dels progenitors, els familiars i les altres persones properes amb els infants i adolescents, quan sigui necessari.
- c) Responsabilitat parental: la funció de l'STF ha de limitar-se a donar suport als progenitors, familiars o altres persones properes en l'exercici de les seves funcions i responsabilitats envers l'infant o l'adolescent, sense que en cap cas suposi una delegació d'aquestes funcions a l'equip tècnic.
- d) Temporalitat: la intervenció desenvolupada a l'STF ha de tenir com a objectiu final la normalització, al més aviat possible, de la situació de conflictivitat familiar, i s'ha de cercar la independència i l'autonomia dels usuaris del servei, evitant que es converteixi en una intervenció de caràcter permanent.
- e) Professionalitat de la intervenció: l'equip tècnic de l'STF està format per un grup multidisciplinari qualificat i amb experiència en el camp de la infància i l'adolescència, la intervenció familiar i la violència de gènere i domèstica.
- f) Neutralitat: l'equip tècnic ha de desenvolupar les seves funcions amb l'objectiu únic de garantir l'interès dels infants i els adolescents i complir amb el dret de visites, sense deixar que hi interfereixin les creences, els valors o les circumstàncies personals.
- g) Imparcialitat i no-discriminació: les intervencions a l'STF han de seguir les normes i els procediments establerts, i han de garantir que en les intervencions no s'afavorirà un usuari més que un altre i que es donarà igualtat real de tracte a tots els usuaris del servei.
- h) Legalitat, confidencialitat i protecció dels drets fonamentals a l'honor i la intimitat, especialment pel que fa al tractament de les dades personals: no es poden comunicar a terceres persones les dades personals dels usuaris de l'STF, ni es poden divulgar aquestes dades llevat de les que siguin requerides per l'autoritat competent o siguin imprescindibles per a la coordinació amb altres professionals que intervinguen en el cas, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.
- i) Subsidiarietat: les derivacions a l'STF només s'han d'efectuar quan sigui l'únic mitjà possible per facilitar les relacions entre els infants i els adolescents i els progenitors, familiars o altres persones autoritzades, després d'haver exhaurit altres vies de solució.
- j) Qualitat: l'STF ha d'actuar amb criteris de qualitat i establir indicadors de qualitat dels processos i dels resultats.
- k) Perspectiva de gènere: en totes les actuacions, l'STF ha de tenir en compte i integrar les qüestions de gènere, que inclouen activitats específiques en l'àmbit de la igualtat i l'acció positiva davant de posicions de desavantatge.

Article 4. *Persones usuàries*

1. Són persones usuàries de l'STF els infants i els adolescents, i els progenitors, familiars i altres persones que determini l'autoritat judicial en la resolució corresponent.
2. La resolució a què fa referència l'apartat 1 anterior es pot referir a alguna de les situacions següents:
 - a) Quan els progenitors, familiars i altres persones amb dret de visita presentin alguna característica o circumstància personal de risc per als infants i adolescents que aconselli la supervisió de les trobades.
 - b) Quan el progenitor, el familiar o qualsevol altra persona amb dret de visita, per circumstàncies personals, de residència o d'altres, no disposi de l'entorn adequat per dur a terme les visites.
 - c) Quan els infants i els adolescents mostren una disposició negativa o un fort rebuig a relacionar-se amb el progenitor, familiar o qualsevol altra persona amb dret de visita, de manera que resulta impossible mantenir les visites amb normalitat.

d) Quan els infants i els adolescents resideixen amb un progenitor, familiar o cuidador que s'oposa a lliurar-los o que no afavoreix les trobades amb l'altre progenitor, familiar o qualsevol altra persona amb dret de visita.

e) Quan durant les visites es produeixin situacions de violència a causa de la conflictivitat entre els membres de la família i els infants i els adolescents.

f) Quan els infants i els adolescents estan sota la guarda de dones en situació de violència de gènere o domèstica, i s'hagi acordat una prohibició d'entrar en contacte amb l'agressor o s'hagi disposat una ordre d'allunyament, una ordre de protecció o qualsevol altra mesura de protecció de la dona.

g) Quan els infants i els adolescents pateixin les conseqüències derivades de la violència viscuda a la llar i els seus progenitors estiguin en procés o en situació de separació o divorci legal o de fet.

h) Quan els infants i els adolescents estiguin subjectes a una mesura de protecció decidida per l'autoritat judicial competent i hagin de mantenir contactes amb els seus progenitors, familiars o qualsevol altra persona amb dret de visita.

3. L'STF no pot intervenir en les situacions següents:

a) Quan el dret de visita es trobi suspès mitjançant una resolució judicial, en relació amb el progenitor, el familiar o la persona que demana l'exercici del dret de visita.

b) Quan hi hagi una ordre d'allunyament del progenitor, el familiar o la persona amb dret a visita en relació amb l'infant o l'adolescent per violència en l'àmbit familiar.

c) Quan el progenitor, el familiar o la persona amb dret a visita hagi estat condemnat en un procés penal per un delictes contra la llibertat sexual o per maltractament envers l'infant o l'adolescent.

Capítol segon. Drets i obligacions de les persones usuàries i els professionals

Article 5. *Drets i deures de les persones usuàries*

1. Les persones usuàries de l'STF tenen amb caràcter general els drets i els deures establerts a l'article 6 de la Llei 6/2014.

2. Les persones usuàries de l'STF tenen, a més, els drets i els deures específics següents:

2.1. Drets:

a) Ser informades sobre les causes que originen la intervenció de l'STF.

b) Ser informades sobre les normes generals de funcionament de l'STF, sobre la manera de desenvolupar-se la trobada i sobre les conseqüències de l'incompliment de les normes. A aquest efecte s'ha d'explicar en l'entrevista d'acollida de manera comprensible el contingut d'aquest Reglament i se n'ha de lliurar un exemplar als usuaris, que han de signar un document conforme l'han rebut i es comprometen a respectar-lo.

c) Rebre un servei neutral i imparcial.

d) Presentar queixes i suggeriments i rebre'n resposta, en els termes establerts a l'article 6, apartat 1, lletra g, de la Llei 6/2014.

2.2. Deures:

a) Complir les normes de funcionament de l'STF.

b) Presentar-se puntualment el dia i l'hora fixats, o informar 24 hores abans, si és possible, dels motius que impedeixen l'assistència i justificar-los.

c) Presentar-se a l'STF en condicions físiques i psíquiques adequades per a la visita.

d) Adoptar durant la trobada una actitud basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració.

Article 6. Drets i deures dels professionals

1. Els professionals de l'STF tenen amb caràcter general els drets i els deures establerts a l'article 11 de la Llei 6/2014.

2. Els professionals de l'STF tenen, a més, els drets i els deures específics següents:

2.1. Drets:

a) Disposar de tota la informació referent a l'STF i als usuaris que sigui necessària per desenvolupar la seva tasca. A aquest efecte, a l'inici de les seves funcions professionals en l'STF, s'ha d'explicar el contingut d'aquest Reglament i s'ha de lliurar un exemplar a cadascun dels professionals, que han de signar un document conforme l'han rebut i es comprometen a respectar-lo.

b) Rebre la formació professional inicial i continuada en l'àmbit de la infància i l'adolescència, la intervenció i la mediació familiar, i la violència de gènere i domèstica.

c) Presentar queixes i suggeriments per millorar el servei.

2.2. Deures:

a) Guardar el secret professional sobre les dades de caràcter personal dels usuaris del servei, inclús després de finalitzar la seva relació amb l'STF.

b) Fer conèixer als usuaris les normes de funcionament de l'STF.

c) Col·laborar en els procediments d'inspecció i avaluació de la qualitat dels serveis.

d) Fer saber al coordinador de l'STF i, si és necessari, del Ministeri, qualsevol irregularitat o anomalia que observin en el funcionament o l'organització del Servei, o qualsevol sospita de vulneració dels drets de les persones que en són usuàries.

e) Comunicar immediatament al coordinador de l'STF i al Ministeri qualsevol factor indicatiu d'una possible situació de risc o de desprotecció de l'infant o l'adolescent.

f) Col·laborar activament amb l'autoritat judicial que ha dictat la resolució d'accés a l'STF.

Capítol tercer. Procediment i organització de les trobades

Article 7. Modalitats de les visites

Les visites s'estructuren en funció del tipus prescrit per la resolució judicial, i poden ser:

1. D'estada: en aquesta modalitat se cedeix l'espai i els materials per tal de facilitar la trobada de l'adult amb l'infant o l'adolescent sense que puguin sortir fora de les instal·lacions, sota la vigilància tècnica dels professionals. Les visites d'aquesta modalitat, segons la resolució judicial, poden ser, al seu torn:

a) Tutelades: suposen la presència constant d'un professional dins la sala de visites, atès que es tracta de situacions d'alt risc per als infants i els adolescents. Aquest tipus de visites són de caràcter excepcional i s'han de plantejar i assolir objectius en un període curt de temps. Si s'observa que no hi ha una evolució favorable, l'equip tècnic ha de sol·licitar la suspensió de les visites.

b) Supervisades: no és necessària la supervisió directa ni la presència continuada del professional a la sala. Els professionals poden dur a terme l'observació dins o fora de la sala, ja sigui amb mirall unidireccional, finestra o càmera.

2. D'intercanvi: en aquesta modalitat no hi ha permanència a les instal·lacions, i es facilita el lliurament i el retorn de l'infant o l'adolescent del progenitor, familiar o qualsevol altra persona custòdia a la no custòdia amb dret de visita. Aquest intercanvi es fa sota la supervisió del professional tècnic de l'STF.

3. D'acompanyament: en situacions excepcionals, l'autoritat judicial, amb la valoració i l'informe previs de l'equip tècnic, pot establir que un professional de l'STF acompanyi un infant o adolescent i la persona amb dret a visita durant el desenvolupament de la visita, fora de les dependències del centre.

Article 8. *Procediment i fases de la intervenció*

El procediment per admetre i atendre a l'STF és el següent:

1. Accés: l'accés a l'STF es fa mitjançant una resolució judicial, que es notifica directament a l'STF. Per tal que l'STF pugui iniciar el servei, l'autoritat judicial ha de facilitar a l'STF les dades i els documents següents:

1.1. Dades:

- a) Identificació dels infants i els adolescents, els progenitors, els familiars o les persones autoritzades a efectuar les visites, inclosos els telèfons de contacte i les altres dades necessàries per localitzar-les.
- b) Concreció de la modalitat de trobada sol·licitada a l'STF.
- c) Durada prevista de la intervenció.
- d) Calendari i horaris de les visites, tenint en compte la disponibilitat del servei.
- e) Periodicitat amb què l'equip tècnic ha de remetre informes sobre el compliment i el desenvolupament de les visites.
- f) Indicació de les dificultats per a l'acompliment del règim de visites que motiven la derivació a l'STF, així com de les circumstàncies especials que puguin incidir en la relació dels progenitors, familiars o altres persones amb dret de visita amb els infants i els adolescents.

1.2. Documents:

- a) Testimoni o còpia íntegra de les resolucions en què es fixen les visites i s'acorda la derivació a l'STF, així com de noves resolucions que modifiquin o afectin el règim de visites establert inicialment.
- b) Informe de l'equip psicosocial en cas que s'hagi produït una pericial prèvia i tots els informes mèdics, psicològics o socials que hi hagi en el procés judicial que puguin ser rellevants per a la prestació del servei.
- c) Les resolucions judicials que acrediten l'existència de la violència de gènere o domèstica, si escau.

Així mateix, amb posterioritat, s'han de comunicar a l'STF tots els actes processals que puguin afectar la intervenció inicialment acordada per l'autoritat judicial.

2. Inici: l'equip tècnic obre l'expedient del cas i es posa en contacte amb les parts a partir de les dades facilitades per citar-les per a l'entrevista inicial. En cas que no sigui possible contactar amb alguna o cap de les parts, l'equip tècnic informa l'autoritat judicial que ha dictat la resolució de la impossibilitat d'iniciar el servei.

3. Entrevista d'acollida: els professionals de l'STF han de dur a terme entrevistes individualitzades amb cadascun dels usuaris i, en funció del cas, també han de fer entrevistes adaptades als infants o adolescents, per tal de disminuir l'impacte en el retrobament amb el progenitor, el familiar o l'altra persona autoritzada a efectuar la visita. En aquesta entrevista inicial es dona informació sobre el funcionament de l'STF i el mètode d'intervenció. Els progenitors, familiars o altres persones amb dret de visita, abans d'iniciar el servei, d'acord amb el que estableix l'article 5, apartat 2, d'aquest Reglament, han de signar el document conforme se'ls ha explicat el contingut del Reglament esmentat, que l'han rebut i que es comprometen a respectar-lo. L'entrevista també ha de servir per conèixer els usuaris del servei i poder programar el calendari i els horaris de la primera visita i de les visites successives.

4. Incorporació a l'STF: el coordinador del servei i l'equip tècnic s'han de reunir setmanalment per incorporar els nous casos, i establir el calendari, els horaris i la distribució de les sales. Així mateix, s'ha d'assignar el professional de referència per a cada cas nou; en aquest moment s'inscriu el nou servei en el Registre de Trobades.

5. Notificació: l'equip tècnic ha de notificar a les persones amb dret de visita el calendari i els horaris que se'ls hagin assignat.

6. Realització de les trobades: les trobades es duen a terme d'acord amb els criteris i les condicions establerts a l'article 9 d'aquest Reglament.

7. Seguiment: l'equip tècnic de l'STF ha d'elaborar informes periòdics de les visites, que es trameten a l'autoritat judicial que ha dictat la resolució amb la periodicitat que hagi establert, per tal que estigui al corrent de les situacions que es produeixin i de l'evolució del cas. Així mateix, l'equip tècnic ha de mantenir reunions periòdiques de seguiment i pot elaborar informes en cas d'incidències greus, i també notes informatives i propostes sobre aspectes concrets (canvi d'horaris de visites, sol·licituds específiques, etc.).

8. Finalització: les trobades poden acabar-se per la finalització del període establert i per una resolució de l'autoritat judicial competent que ho dictamini, d'ofici o a petició de l'STF. El període màxim de les trobades és de dotze mesos, sense perjudici que l'autoritat judicial pugui establir un termini superior de forma motivada.

Article 9. Criteris i condicions de l'estada

1. L'estada s'ha d'ajustar als criteris i les condicions següents:

1.1. Condicions generals:

- a) Les trobades s'han d'ajustar a la modalitat de visita que estableixi la resolució judicial i al pla d'intervenció individualitzada previst per l'equip tècnic.
- b) Durant l'horari de visites sempre hi ha d'haver a l'STF, almenys, dos professionals de l'equip tècnic.
- c) El temps de visita programat constitueix un dret dels infants i els adolescents, i de la persona que exerceix el dret de visita, de manera que s'han d'adoptar les mesures oportunes per garantir que no es produeixin interferències o interrupcions no justificades durant la visita.
- d) La trobada s'ha de dur a terme en el dia i l'hora concertats prèviament, amb l'excepció dels casos en què el professional de referència i l'autoritat judicial acordin que la visita requereix una preparació prèvia o una intervenció posterior.
- e) Els infants i els adolescents han d'anar a l'STF acompanyats dels progenitors o els familiars custodis, o les altres persones degudament autoritzades judicialment, i han de ser lliurats, a través dels professionals de l'equip tècnic, als progenitors, familiars o altres persones amb dret de visita. Només poden acompanyar les persones amb dret de visita els altres familiars o persones facultades per l'autoritat judicial.
- f) L'infant o l'adolescent ha d'estar a l'STF en companyia d'un dels progenitors, familiars o altres persones autoritzades fins que arribi l'altre progenitor, familiar o persona que ha de dur a terme la visita o ha de recollir l'infant o l'adolescent.
- g) El progenitor, el familiar o la persona que té la custòdia no pot quedar-se a l'STF durant les visites, excepte en els casos en què ho estableixi la resolució judicial corresponent.
- h) Durant la visita, la cura i l'atenció dels infants i els adolescents pertoca a la persona que exerceix el dret de visita, i correspon als professionals de l'equip tècnic la responsabilitat de vetllar per la cura i l'atenció correctes d'aquests infants i adolescents.
- i) El progenitor, el familiar o la persona no custòdia no poden abandonar l'STF fins que hagi transcorregut el temps establert i ho indiqui l'equip tècnic.
- j) Les persones que es trobin a l'STF han de mantenir una conducta respectuosa i adequada, i no es permet cap tipus d'alteració en la convivència normal dels menors i els adults.
- k) Els usuaris de l'STF han de fer un bon ús de les instal·lacions, han de procurar-ne la cura i han de responsabilitzar-se que aquestes instal·lacions siguin respectades pels infants i adolescents.
- l) Les persones que exerceixen el dret de visita han d'aportar tots els béns i estris personals que siguin necessaris i adequats a l'edat de l'infant o l'adolescent perquè la visita es desenvolupi amb la màxima normalitat possible (bolquers, menjar, roba, etc.).

1.2. Procés a seguir en totes les modalitats d'estada:

- a) El progenitor, el familiar o l'altra persona amb dret de visita s'ha d'identificar i ha d'arribar a l'hora assignada i esperar a la sala on es farà la visita amb l'infant o l'adolescent. Al cap de quinze minuts ha d'arribar

l'altre progenitor, familiar o persona autoritzada amb l'infant o l'adolescent, els quals s'han d'esperar en una sala diferent de l'espai de les visites.

b) El progenitor, el familiar o l'altra persona autoritzada que acompanyi i lliuri l'infant o l'adolescent ha de facilitar al professional de referència tota la informació necessària en relació amb la visita corresponent (presa de medicaments, alimentació, etc.). Un cop proporcionada la informació necessària, el professional ha d'acompanyar l'infant o l'adolescent a la sala de visites on l'espera la persona amb dret de visita. A continuació ha d'indicar al progenitor, el familiar o l'altra persona que ha lliurat l'infant o l'adolescent que ja pot marxar, i li ha de recordar l'hora de retorn.

c) En el retorn, el progenitor, el familiar o l'altra persona autoritzada a recollir l'infant o l'adolescent passa a la sala d'espera, i el professional informa la persona amb dret de visita que aquesta visita ja ha finalitzat. L'infant o l'adolescent retorna, acompanyat del professional, amb el progenitor, el familiar o l'altra persona autoritzada, que l'acompanya i amb qui surt de les dependències de l'STF.

d) Durant el procés anterior, el progenitor, el familiar o qualsevol altra persona amb dret de visita ha de romandre a la sala on s'ha fet la visita durant quinze minuts a partir de la sortida de l'infant o l'adolescent de les instal·lacions de l'STF.

e) Tant a l'inici com al final de la visita, s'han d'aprofitar els quinze minuts per parlar amb el progenitor, el familiar o l'altra persona concernida sobre els aspectes relacionats amb les visites, les habilitats parentals, els dubtes i les indicacions que puguin ser d'utilitat per a la bona marxa del procés.

f) En acabar la trobada el professional ha d'anotar en el Registre de Trobades els aspectes rellevants observats durant el servei.

g) Les persones que han fet la visita han de signar els fulls corresponents a l'entrada i la sortida per tenir constància del grau d'acompliment de l'horari.

1.3. Procés a seguir en les modalitats d'intercanvi i d'acompanyament:

En termes generals, el procediment i la metodologia en les modalitats d'intercanvi i acompanyament són els que s'estableixen a l'apartat 1.2 anterior, amb la peculiaritat que una vegada ha finalitzat el temps assignat, el progenitor, el familiar o l'altra persona que exerceix el dret de visita ha de lliurar l'infant o l'adolescent a l'STF a l'hora fixada. El progenitor, el familiar o l'altra persona que ha de recollir l'infant o l'adolescent s'ha de presentar a l'STF a l'hora establerta.

1.4. Situacions específiques:

a) Substitució de la trobada: excepcionalment, les parts poden demanar de substituir amb causa justificada la trobada amb una antelació de 24 hores, amb la valoració prèvia del professional de referència. Si no es comunica l'avís previ de substitució o no es fa amb l'antelació requerida, o no pot justificar-se la causa que la motiva, la trobada s'ha de considerar no complerta.

b) Retards: en cas que el progenitor, el familiar o l'altra persona amb dret de visita hi arribi amb retard respecte a l'hora d'inici fixada, el temps d'espera s'ha de computar com a temps de la visita. Si, una vegada transcorreguts quinze minuts després de l'hora fixada per a la visita, es constata l'absència de l'infant o l'adolescent, o de la persona amb dret de visita, s'ha de considerar com a no exercida. En aquest supòsit, el professional de referència ha de comunicar-se amb el progenitor, el familiar o l'altra persona autoritzada perquè reculli l'infant o l'adolescent.

c) No realització de la trobada: en cas que no es dugui a terme la trobada, sigui quin sigui el motiu d'aquesta circumstància, se n'ha de deixar constància al Registre de Trobades i comunicar-ho a l'autoritat judicial competent.

d) Intervenció del professional: el professional de referència designat per al cas pot intervenir en qualsevol moment durant el desenvolupament de la visita, seguint les orientacions i indicacions acordades amb caràcter previ, o com a conseqüència d'actituds o comportaments perjudicials per al benestar de l'infant o l'adolescent. També pot suspendre la visita si considera que ho exigeix l'interès superior de l'infant o

de l'adolescent, o que perjudica el bon funcionament del centre. En cas de suspensió de la visita, ha de remetre amb caràcter urgent un informe motivat a l'autoritat judicial competent.

e) Suspensió cautelar per manca de condicions: si els professionals de l'equip tècnic consideren que les condicions físiques o psíquiques de la persona amb dret de visita no són les adequades, i que pot perjudicar l'infant o l'adolescent, la trobada no s'ha de permetre i la visita s'ha de considerar suspesa cautelarment. La raó d'aquesta suspensió ha de ser motivada i comunicada amb caràcter urgent a l'autoritat judicial competent.

f) No retorn de l'infant o adolescent en una trobada d'intercanvi: si al final de la trobada d'intercanvi el progenitor, el familiar o l'altra persona amb dret de visita no es presenta a l'STF a l'hora fixada per al lliurament de l'infant o l'adolescent sense comunicació ni justificació prèvia de la causa del retard, els professionals de l'equip tècnic n'han d'informar amb caràcter urgent l'autoritat judicial competent, després d'un període d'espera de quinze minuts. En cas que la situació es valori de gravetat s'ha de comunicar al Cos de Policia per iniciar les investigacions oportunes, d'acord amb el protocol establert.

g) Situacions de violència: en els casos en què s'hagin produït situacions de violència en relació amb les quals s'hagin deduït ordres de protecció o que hagin estat acreditades pel servei especialitzat en aquesta matèria, l'equip tècnic ha de garantir especialment que no coincideixin al servei ambdós progenitors, familiars o persones concernides, i també ha d'adaptar per a aquests casos, si cal, les normes de funcionament generals.

1.5. Incompliment: l'incompliment de les normes que s'estableixen en aquest article pot suposar la suspensió o, si escau, la finalització de la intervenció de l'STF mitjançant una resolució judicial, d'ofici o a petició de l'equip tècnic.

Article 10. *Condicions d'utilització dels serveis i les instal·lacions*

Les normes d'utilització dels serveis i les instal·lacions de l'STF són les següents:

- a) Està prohibida la presència d'animals, llevat que siguin animals d'assistència.
- b) No es pot fumar, ni prendre begudes alcohòliques, ni prendre cap tipus de drogues.
- c) Cada usuari de la sala de visites és responsable de deixar-la en bones condicions, del bon estat dels equips utilitzats i de desmar les joguines al final de cada visita.
- d) Per raons de confidencialitat no es poden fer fotos ni filmacions.
- e) Cada persona pot portar les pròpies begudes i aliments i s'ha d'emportar al final de la visita tot el que no s'hagi consumit.
- f) Els infants i els adolescents estan sota la responsabilitat de la persona que els acompanya i, per raons de seguretat, no els pot deixar sols en cap moment.
- g) A l'interior del servei no es permet jugar a jocs d'exterior (pilota, tennis, etc.).
- h) Està prohibit que els infants i els adolescents utilitzin telèfons mòbils.

Article 11. *Durada, calendari i horaris*

La durada, el calendari i els horaris de l'STF s'han d'establir de manera flexible en funció del nombre i el tipus de casos derivats per l'autoritat judicial i el temps de dedicació, tenint en compte els criteris següents:

- a) Durada: la durada de la utilització de l'STF és limitada, ja que és el darrer recurs per facilitar les relacions entre els infants i els adolescents i els seus progenitors, familiars o altres persones properes, amb l'objectiu de normalitzar les relacions. La durada màxima recomanada per a les visites tutelades és de tres mesos i per a les altres modalitats és d'un any, excepte que l'autoritat judicial, mitjançant una resolució motivada, en determini una de superior.
- c) Periodicitat: les visites tutelades poden ser quinzenals o mensuals amb un màxim d'una hora de durada, i les visites supervisades i les d'intercanvi poden ser setmanals amb un màxim de dos hores de durada.

en el cas de les visites supervisades, tot plegat sense perjudici que l'autoritat judicial pugui determinar una freqüència i una durada diferents, tenint en compte el criteri tècnic dels professionals.

d) Horaris: els horaris s'han d'ajustar al màxim possible a les necessitats dels infants i adolescents, i a les possibilitats dels progenitors, familiars o altres persones amb dret de visita, per poder conciliar aquest dret amb el calendari i l'horari escolars i la vida familiar i laboral.

e) Dies de servei: l'STF pot estar obert dos tardes en dies laborables a la setmana i els caps de setmana, sempre que les necessitats dels serveis existents ho requereixin.

Article 12. *Mesures de seguretat*

1. Els professionals de l'STF han de vetllar per la seguretat dels usuaris i de les instal·lacions. En cas de produir-se incidents significatius d'alteració de la convivència, han de procurar restablir la normalitat mitjançant el diàleg.

2. En els casos en què hi hagi una ordre de protecció o en situacions comprovades d'alta conflictivitat, cal reforçar les mesures de seguretat orientades a garantir la vigilància i la protecció dels infants i els adolescents, i dels adults amb el risc de ser víctimes d'una agressió. En aquestes situacions i amb la finalitat d'evitar que les parts puguin coincidir en el mateix espai de l'STF o en llocs propers, l'equip tècnic ha d'acordar amb la persona protegida, i sempre atenent l'interès superior de l'infant o l'adolescent, alguna de les mesures següents:

a) Que la persona que exerceixi el dret de visita arribi a l'STF trenta minuts abans de l'hora fixada i l'abandoni quinze minuts després que s'hagi efectuat la recollida de l'infant o l'adolescent.

b) Que es garanteixi l'acompanyament de l'infant o l'adolescent per un dels professionals de l'equip tècnic durant el trajecte d'anada i de tornada entre el domicili i l'STF.

3. Quan els professionals de l'STF considerin que es produeixen incidents significatius que pertorben l'ordre i la convivència pel comportament d'un o més dels usuaris del servei, i que signifiquin un risc per a la integritat de les persones o que puguin produir danys greus en les instal·lacions, l'equip tècnic ha d'avisar el Cos de Policia, en el marc del protocol establert.

Article 13. *Instruments i tècniques*

En les actuacions de l'STF s'utilitzen els instruments i les tècniques següents:

a) Expedient: els professionals de l'equip tècnic han d'obrir per a cada cas que els trameti l'autoritat judicial competent un expedient en què han de fer constar totes les dades personals dels usuaris del servei i els altres documents i actuacions esmentats a l'article 8, apartat 1, d'aquest Reglament.

b) Registre de trobades: en aquest Registre, que emplena el professional que s'ha fet càrrec de la visita, s'hi han de fer constar els aspectes rellevants observats durant l'estada. El full corresponent l'ha de signar el professional esmentat.

c) Per observar les estades i els intercanvis s'han d'establir indicadors referents a les habilitats i les expressions detectades. En tot cas es tenen en compte els aspectes següents:

- L'assistència i la puntualitat.
- L'actitud i la conducta dels infants i els adolescents.
- L'actitud i la conducta dels progenitors, familiars o altres persones autoritzades que es presenten a les visites.
- El grau de col·laboració de la persona que exerceix la custòdia.
- Els sentiments i els comentaris expressats pels infants i adolescents durant el desenvolupament de les visites.
- Els comentaris d'interès dels progenitors, familiars o altres persones autoritzades que es presentin a les visites.

d) Entrevistes: les entrevistes s'han d'utilitzar durant el període del règim de visites per recollir informació de manera verbal i com a mètode d'observació. Les entrevistes poden ser dels tipus següents:

- Entrevista d'acollida: és la que es duu a terme d'una manera organitzada entre el professional de l'equip tècnic i els usuaris abans de la primera trobada. En aquesta entrevista s'ofereix informació sobre l'STF i les normes de funcionament. A partir d'aquesta entrevista l'equip professional efectua una valoració inicial.
- Entrevista de seguiment: té com a finalitat la valoració de l'evolució de les relacions de l'infant o l'adolescent amb els progenitors, la família o les altres persones properes durant les visites. Aquestes entrevistes també es poden dur a terme a petició dels progenitors, familiars o altres persones properes per facilitar informació, expressar els dubtes i temors, o fer peticions i suggeriments.

e) Informes: s'han d'elaborar informes sobre l'evolució de cadascun dels casos confiats amb la periodicitat que s'estableixi en la resolució judicial o quan ho demani l'autoritat judicial competent. També es poden fer a iniciativa de l'equip tècnic, quan consideri que l'autoritat judicial ha de conèixer una informació determinada. Aquests informes poden ser de seguiment, incidència, finalització, informació, etc.

f) Protocols: per unificar criteris, establir coordinacions i preveure situacions conflictives, s'han d'establir protocols d'actuació davant de determinades situacions, especialment en casos de risc i d'urgències en el servei. En aquests protocols han d'intervenir-hi les àrees del Ministeri esmentades a l'article 16, apartat 2, d'aquest Reglament, el Cos de Policia, l'Administració de justícia, la Fiscalia General i el Servei Andorrà d'Atenció Sanitària.

Article 14. *Suspensió cautelar del servei*

1. La intervenció de l'STF es pot suspendre pels motius següents:

- a) Per resolució de l'autoritat judicial competent.
- b) Excepcionalment, l'equip tècnic de l'STF pot suspendre de forma cautelar la seva intervenció en les situacions previstes a l'apartat següent.

2. La suspensió cautelar de la intervenció ha de fonamentar-se en alguna de les causes següents:

- a) El restabliment de les relacions o l'absència de conflicte entre els progenitors, els familiars o les altres persones concernides, i que hagin adquirit les habilitats suficients per si mateixes per dur a terme les visites de forma independent de l'STF.
- b) Que els usuaris de l'STF incompleixin els deures que els corresponen.
- c) Que els progenitors, familiars o altres persones amb dret de visita incompleixin les normes de funcionament intern de l'STF.
- d) Quan es produeixi qualsevol situació de risc per als usuaris o professionals de l'STF. En els casos de violència de gènere o domèstica, quan s'incompleixi l'ordre de protecció, la suspensió ha de ser comunicada amb caràcter immediat a l'autoritat judicial competent.
- e) Que l'equip tècnic consideri que l'infant o l'adolescent es troba en una situació emocional per la qual s'aconsella no continuar amb la intervenció.
- f) Que, per l'actitud d'un dels progenitors, familiars o altres persones concernides, o d'ambdós, s'aconselli la suspensió, perquè no s'observa l'evolució positiva necessària en el seu comportament, ni s'atenen les orientacions de l'equip tècnic per fer front adequadament a les seves responsabilitats.
- g) Quan es produeixi l'incompliment continuat del règim de visites per part de qualsevol dels progenitors, familiars o altres persones autoritzades, sense justificació ni autorització prèvia.
- h) Qualsevol altra circumstància degudament justificada que impossibiliti temporalment la intervenció.

3. L'equip tècnic ha de comunicar amb caràcter d'urgència la suspensió cautelar a l'autoritat judicial competent, amb un informe sobre els motius que la justifiquen. Així mateix, pot demanar la finalització de la intervenció. L'autoritat judicial ha de dictar una resolució per confirmar o denegar la suspensió o la finalització del servei.

Article 15. Finalització del servei

1. La finalització del servei de l'STF es produeix per resolució de l'autoritat judicial competent, d'ofici o a proposta de l'equip tècnic, per les causes següents:

- a) L'acabament del termini que estableix la resolució judicial per la qual s'acorda la mesura. En aquest supòsit, l'STF ha d'emetre un informe final del cas.
- b) Qualsevol de les causes de suspensió establertes a l'article 14, apartat 2, d'aquest Reglament, apreciades degudament per l'autoritat judicial competent.

2. Informe final i pròrroga: una vegada ha transcorregut el període d'utilització del servei que estableix la resolució judicial, l'equip tècnic de l'STF ha d'elaborar un informe final perquè l'autoritat judicial competent decideixi la finalització del servei o, si ho considera oportú, estableixi una pròrroga. La resolució judicial que fixa la pròrroga de les visites ha d'establir un nou període d'utilització de l'STF i, així mateix, ha d'indicar la modalitat de les visites i les característiques amb què s'han de desenvolupar.

Capítol quart. Recursos humans i requisits materials

Article 16. Recursos humans

1. Equip tècnic: l'STF ha de comptar amb un equip tècnic de professionals procedents dels àmbits de l'educació social, el treball social o la psicologia, que acreditin una formació especialitzada o una experiència suficients en l'àmbit de la infància i l'adolescència, la mediació i la intervenció familiar, i la violència de gènere i domèstica.

2. Coordinador del servei: l'equip tècnic ha de disposar d'un coordinador, nomenat pel ministre competent en matèria d'afers socials, que dirigeix les tasques de l'equip i és el referent en les relacions exteriors. El coordinador actua, segons que escaigui, en concertació amb les àrees del Ministeri relacionades amb l'atenció a les persones i les famílies, a la infància i l'adolescència, als joves tutelats i extutelats, a les polítiques d'igualtat i al Centre d'Acolliment d'Infants i Joves de La Gavernera. Aquest coordinador depèn directament de la Secretaria d'Estat i la Direcció del Ministeri.

3. Criteris d'actuació: les actuacions de l'equip tècnic s'han d'ajustar als criteris següents:

- a) Suport: cal comptar, segons els casos, amb el suport dels tècnics de les àrees del Ministeri esmentades a l'apartat 2 anterior. Aquest suport s'ha de sol·licitar a través del cap de l'àrea corresponent.
- b) Organització: l'equip tècnic s'ha de reunir setmanalment amb el coordinador del Servei per preparar l'admissió de casos nous i fer el seguiment dels casos atesos o pendents.
- c) Protocols d'actuació: l'equip tècnic s'ha de coordinar mitjançant els protocols d'actuació corresponents amb les àrees del Ministeri esmentades a l'apartat 2 anterior, amb el Cos de Policia, amb l'Administració de justícia, amb la Fiscalia General i amb el Servei Andorrà d'Atenció Sanitària.
- d) Pla de formació: el Ministeri ha d'establir un pla de formació especialitzada, inicial i continuada per als professionals de l'STF en relació amb el tractament de les problemàtiques que es presenten en el Servei.

Article 17. Requisits materials

1. Ubicació: l'STF ha d'estar ubicat en un espai integrat a la comunitat, ben comunicat i de fàcil accés, i ha de disposar d'una superfície i de sales de visita suficients per desenvolupar-hi la seva activitat i atendre-hi els usuaris en condicions que permetin respectar la privacitat, tant de les intervencions professionals amb els usuaris com de les relacions entre els membres de la família.

2. Distribució dels espais i equipaments: els espais destinats a l'STF han de reunir els requisits següents:

- a) Normativa general: complir els requisits que li siguin aplicables de les condicions materials mínimes i els criteris d'aplicació als establiments, centres i serveis que ofereixen prestacions tècniques de serveis socials i sociosanitaris, els quals figuren com a annex I del Reglament regulador de les prestacions

tècniques i tecnològiques de serveis socials i sociosanitaris, i de la Cartera de serveis socials i sociosanitaris, del 7 de juny del 2017.

b) Espais: disposar d'un mínim de tres sales separades que possibilitin el desenvolupament simultani d'almenys dos visites, i un espai que serveixi per a l'acollida de les visites i per al treball dels professionals per rebre les persones, fer les entrevistes i dur a terme les tasques administratives. Aquests espais han de permetre la privacitat de la visita i, per tant, no es poden compartir amb altres famílies o activitats.

c) Observació: per poder supervisar les visites, els espais han de poder garantir l'observació continuada, mitjançant un vidre unidireccional, una finestra o una càmera a les sales de visita que no gravi, llevat que ho autoritzi expressament l'autoritat judicial competent.

d) Ambient, mobiliari i decoració: han de ser adequats per a la seva funció, tenint en compte especialment els infants i adolescents que els utilitzaran, i s'han d'ajustar als criteris de funcionalitat, confort, benestar i seguretat requerits. El mobiliari, que ha de ser senzill, sense angles vius per evitar accidents, consisteix en cadires, taules, sofàs, prestatges i mobles auxiliars.

e) Equipaments: cal disposar d'un bany accessible, farmaciola de primers auxilis, telèfon fix i calefacció amb protectors.

f) Material pedagògic: ha de ser adaptat a l'edat dels infants i els adolescents i ha de possibilitar la relació, com ara els jocs als quals puguin jugar dos persones o més. Si bé l'STF ha de disposar d'alguns materials, s'ha de procurar que els usuaris del servei portin els seus propis materials.

g) Instruments de seguretat i d'alarma:

- Entrada amb porter automàtic amb monitor per identificar les persones que hi accedeixen.
- Dos vies d'accés d'entrada i de sortida, sense contacte visual directe.
- Durant els horaris de funcionament de l'STF, el Servei ha d'estar en contacte permanent amb el Servei de Policia.

Capítol cinquè. Control i inspecció

Article 18. *Seguiment*

D'acord amb l'article 51 de la Llei 6/2014, el Govern fa el seguiment del funcionament i de la qualitat de l'STF. Per conèixer el grau de satisfacció dels usuaris, el Ministeri ha d'elaborar periòdicament enquestes personals d'opinió.

Article 19. *Inspecció i règim sancionador*

L'STF resta sotmès a les normes d'inspecció i al règim sancionador que preveuen els articles 52 a 54 i 64 a 72, respectivament, de la Llei 6/2014.