



## **REGLAMENT DEL CONSELL DE MALLORCA PEL QUAL ES REGULEN ELS REQUISITS D'AUTORITZACIÓ I ACREDITACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT DE MALLORCA I ES DESENVOLUPA LA CARTERA DE SERVEIS.**

### **Preàmbul**

#### **I**

L'article 9.2 de la Constitució Espanyola, com a manifestació de l'Estat Social, ordena als poders públics "promoure les condicions perquè la llibertat, i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin reals i efectives; remoure els obstacles que impedeixin o dificultin la seva plenitud, i facilitar la participació de tota la ciutadania en la vida política, econòmica, cultural i social".

La Llei 26/2011, d'1 d'agost, per adaptar la normativa a la Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat recull les mesures d'adaptació legal per canviar el paradigma des d'una perspectiva assistencial i d'un model mèdic i rehabilitador a una altra que situa de manera integral les persones amb discapacitat com a subjectes de dret, perquè puguin assolir la igualtat d'oportunitats i la inclusió plena respecte al conjunt de la ciutadania. Aquesta Llei 26/2011 esmentada reforma, entre d'altres, la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat en el sentit de salvaguardar els drets de les persones amb discapacitat a l'hora de prendre decisions en tots els aspectes de la seva vida, tant personal com col·lectiva, avançar cap a l'autonomia personal desinstitucionalitzada i garantir la no-discriminació en una societat plenament inclusiva.

El Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social estableix, en l'article 1, que per garantir el dret a la igualtat d'oportunitats i de tracte, així com per garantir l'exercici real i efectiu de drets per part de les persones amb discapacitat en igualtat de condicions respecte de la resta de ciutadans i ciutadanes, se n'ha de promocionar l'autonomia personal, l'accessibilitat universal, l'accés a l'ocupació, la inclusió en la comunitat i la vida independent, per eradicar tota forma de discriminació.

#### **II**

L'article 30.15 de l'Estatut autonomia de les Illes Balears, reformat per la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, atorga a la comunitat autònoma de les Illes Balears la competència exclusiva en acció social i benestar social; les polítiques de protecció i suport a les persones amb discapacitats físiques, psíquiques i sensorials, i les polítiques d'atenció a persones dependents. L'article 70.4 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears estableix, com a competències pròpies dels consells insulars, els serveis socials i d'assistència social, així com les polítiques de protecció i atenció a les persones dependents. De conformitat amb l'article 72.1, en les competències que son atribuïdes com a pròpies als consells insulars, aquests exerceixen la potestat reglamentària.

En ús de les competències atribuïdes a la comunitat autònoma, es va aprovar la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears. Aquesta norma, com diu en el punt V de la Introducció, té la voluntat d'escometre una regulació dels serveis socials «que d'una banda respongui a la realitat actual i que, d'altra avanci cap a la consecució



del que s'ha denominat el 'quart pilar' de l'estat del benestar, junt amb la salut, l'educació i el sistema nacional de pensions. D'aquesta manera, la llei autonòmica preveu, per primera vegada, l'aprovació de carteres de serveis, que inclouran les prestacions a les quals la ciutadania tindrà dret. A més s'introdueixen elements homogeneïtzadors a tots els territoris de la comunitat autònoma, amb la finalitat de garantir a la ciutadania unes prestacions mínimes i unes condicions bàsiques de qualitat de serveis amb independència de l'illa o del municipi en el qual visquin o rebin la prestació». Així, en virtut de l'article 27 de la llei esmentada, és competència dels consells insulars establir les carteres de serveis d'àmbit insular i de conformitat amb les disposicions final quarta, onzena i setzena tenen uns terminis per aprovar aquesta cartera de serveis i per fixar els requisits per autoritzar i acreditar els serveis socials.

En aquest nou marc normatiu, la Llei 4/2009 atribueix al Govern de les Illes Balears el desplegament normatiu en els aspectes que afecten els principis d'igualtat del conjunt de la ciutadania de les Illes Balears, atès que un desplegament heterogeni pot implicar situacions de desigualtat. Concretament, de conformitat amb l'article 35.1 a) i h) és competència del Govern establir els principis generals que assegurin l'equilibri i la cohesió territorial i els criteris i les fórmules de coordinació general del sistema. També, l'article 47.7 recull de manera més explícita el marge d'actuació que es reserva el Govern en l'àmbit reglamentari, ja que explicita que, quan hi ha interessos autonòmics afectats que excedeixen l'àmbit insular, pot fixar directrius de coordinació, en l'exercici de la seva potestat normativa.

En aquest sentit, el Decret 86/2010, de 25 de juny, ha regulat els principis generals i les directrius de coordinació per autoritzar i acreditar els serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats. Són, per tant, uns principis generals que deixen als consells insulars la potestat de desplegar, complementar i sumar els serveis socials per a persones amb discapacitat, així com la capacitat reglamentària pel que fa a les directrius de coordinació per autoritzar-los i acreditar-los.

### III

Respecte al règim d'autorització, l'article 80 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials en la redacció que dona per la Llei 12/2010, de 12 de novembre, de modificació de diverses lleis per a la transposició a les Illes Balears de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de desembre, del Parlament Europeu i del Consell, relativa als serveis en el mercat interior, que regula els requisits mínims per obtenir les autoritzacions administratives estableix que «per a cada tipus de servei, l'Administració pública competent ha d'establir reglamentàriament els requisits mínims per presentar la declaració responsable o poder obtenir una autorització administrativa. En tot cas, aquesta regulació ha d'incloure els aspectes següents:

- a) Les condicions d'edificació, emplaçament, i condicionament exigibles a les infraestructures on s'han de prestar els serveis.
- b) Les condicions materials, de seguretat i d'equipament exigibles als serveis segons la seva naturalesa.
- c) Els requisits de titulació del personal, i també el seu nombre mínim, segons el nombre de persones que s'han d'atendre i el grau d'ocupació.



d) La presentació d'una memòria i d'un pla d'actuació en què s'especifiquin el règim d'intervenció, la manera de desenvolupar els programes d'atenció i la metodologia i els procediments d'execució».

Respecte a l'acreditació, regulada per primera vegada en la Llei 4/2009, cal assenyalar que aquesta du implícit un major nivell d'exigència en la qualitat dels serveis, la qual cosa suposa uns requisits superiors als que regula el règim d'autoritzacions. Tots els serveis que formen part de la xarxa pública de serveis socials, ja siguin de titularitat pública o privada, han d'estar acreditats segons la Llei esmentada.

L'article 86 de la Llei de serveis socials de les Illes Balears preveu «Les condicions exigibles per disposar de l'acreditació administrativa s'han d'establir reglamentàriament, tenint en compte les característiques especials que tinguin els serveis que presten les entitats d'iniciativa social. Els indicadors que s'estableixin han d'incloure, com a mínim, els aspectes següents:

- a) Els establerts en l'article 82.2 de la Llei, i s'ha d'exigir un nivell de qualitat superior al que s'estableix per mantenir les autoritzacions administratives.
- b) La qualitat en l'ocupació del personal professional.
- c) L'aportació d'informació economicofinancera i de gestió».

Correspon al Govern de les Illes Balears i als consells insulars, d'acord amb el que preveu la Llei 4/2009, reglamentar els procediments per obtenir l'autorització i l'acreditació dels serveis en cada un dels àmbits territorials. Aquests procediments, que s'han d'iniciar a instància de part, han de fixar les condicions de per mantenir, revocar i suspendre les autoritzacions i les acreditacions.

#### IV

El títol II de la Llei de serveis socials regula el sistema públic de serveis socials que, segons l'article 10, «està integrat pel conjunt de recursos, prestacions, activitats, programes, projectes i equipaments destinats al benestar social de la població, de titularitat del Govern de les Illes Balears, dels consells insulars i les entitats locals, i també els que l'administració contracti amb les entitats d'iniciativa social, mercantil o civil». D'altra banda, l'article 20 defineix com a prestacions del sistema públic de serveis socials «les actuacions, les intervencions tècniques, els programes, els projectes, els mitjans i les ajudes econòmiques i tecnològiques que s'ofereixen a persones i que es destinen a complir les finalitats que estableix l'article 3 d'aquesta llei».

Les prestacions tècniques són definides com els serveis i les intervencions que duen a terme els equips professionals que s'adrecen a la prevenció, el diagnòstic, la valoració, la protecció, la promoció de l'autonomia, l'atenció i la inserció de les persones, les unitats de convivència i els grups en situació de necessitat social. Així, de conformitat amb l'article 24 «la cartera de serveis socials és l'instrument que determina el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials, incloent-hi totes les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques». La cartera de serveis socials ha de definir cada tipus de prestació, la població a la qual es destina, l'establiment o l'equip



professional que l'ha de gestionar, els perfils i les ràtios del personal professional de l'equip i els estàndards de qualitat.

Així, els consells insulars han de redactar les carteres de serveis d'àmbit insular. Els serveis socials de titularitat pública, d'acord amb l'article 89 de la Llei 4/2009, poden ser gestionats per les entitats d'iniciativa privada, mitjançant el règim de concertació social, segons s'estableix al Decret 18/2015, de 10 d'abril, pel que s'estableixen els principis generals als que s'han de sotmetre els concerts socials.

## V

Aquest Reglament s'estructura en quatre títols. El primer fa referència a les disposicions generals; el títol II estableix la cartera de serveis socials especialitzats per a les persones amb discapacitat de Mallorca, funcions i forma d'accedir els serveis i drets i deures específics de les persones usuàries d'aquests serveis; el títol III regula els requisits materials i funcionals comuns i específics que han de complir tots els serveis que es vulguin autoritzar en l'àmbit de Mallorca, ja siguin insulars i/o locals i, finalment, el títol IV regula els requisits de l'acreditació.

Per tot l'anterior, el Ple del Consell insular de Mallorca, havent escoltat el Consell Consultiu, en sessió de ..... ha aprovat el següent

## **REGLAMENT**

### **Índex**

#### **TÍTOL I**

Disposicions generals

#### **CAPÍTOL ÚNIC**

Objecte, definicions i àmbit d'aplicació

#### **TÍTOL II**

Cartera de serveis per a persones amb discapacitat de Mallorca

#### **CAPÍTOL I**

Tipologia de les persones destinatàries

#### **CAPÍTOL II**

Cartera de serveis

#### **CAPÍTOL III**

Forma d'accedir als serveis

#### **CAPÍTOL IV**

Drets i deures de les persones usuàries

#### **TÍTOL III**

Requisits materials i funcionals per a l'autorització dels serveis

#### **CAPÍTOL I**

Disposicions generals

#### **CAPÍTOL II**

Requisits materials comuns



### **CAPÍTOL III**

Requisits funcionals comuns

#### **SECCIÓ 1a**

Principis rectors aplicables a tots els serveis

#### **SECCIÓ 2a**

Prestacions generals dels serveis

##### **Subsecció 1a**

Cures bàsiques i mesures de protecció

##### **Subsecció 2a**

Prestacions d'atenció especialitzada

##### **Subsecció 3a**

Serveis generals i complementaris

#### **SECCIÓ 3a**

Requisits d'informació i documentació

#### **SECCIÓ 4a**

Recursos humans

### **CAPÍTOL IV**

Requisits materials i funcionals específics dels serveis

#### **SECCIÓ 1a**

Serveis tècnics

#### **SECCIÓ 2a**

Serveis de promoció de l'autonomia personal i d'acompanyament

#### **SECCIÓ 3a**

Serveis d'estades diürnes

#### **SECCIÓ 4a**

Serveis residencials i de suport a l'habitatge

### **TÍTOL IV**

Acreditació

### **CAPÍTOL I**

Disposicions generals

### **CAPÍTOL II**

Requisits d'acreditació

Disposició transitòria

Disposició addicional

**Disposició derogatòria**

**Disposició final primera**

**Disposició final segona**



## TÍTOL I Disposicions generals

### CAPÍTOL ÚNIC Objecte, definicions i àmbit d'aplicació

#### Article 1

##### Objecte

L'objecte d'aquest reglament és regular els requisits per autoritzar i acreditar els serveis de serveis socials per a persones amb discapacitat.

Aquest reglament també regula la cartera de serveis socials de Mallorca especialitzats per a persones amb discapacitat i el règim jurídic pel que fa a l'organització i el funcionament.

#### Article 2

##### Definicions

A l'efecte d'aquest reglament s'estableixen les definicions següents:

1. Cartera de serveis socials: instrument per organitzar les prestacions i serveis de caràcter insular per a persones amb discapacitat de Mallorca.
2. Xarxa pública d'atenció a la dependència: conjunt de serveis socials que formen part de la xarxa pública i que atenen persones que han estat valorades i a les quals l'administració competent ha reconegut la situació de dependència.
3. Xarxa pública de serveis socials: la integrada pel conjunt dels serveis de serveis socials de Mallorca acreditats per l'Administració competent per gestionar les prestacions de la cartera insular de serveis socials per a persones amb discapacitat.
4. Entitat de serveis socials: qualsevol persona física o jurídica legalment constituïda, de naturalesa pública o privada, amb o sense ànim de lucre, que sigui titular d'un o de diversos serveis de serveis socials, així com aquella que, sense ser titular d'un servei, presti serveis socials.
5. Serveis socials: conjunt organitzat de recursos humans, tècnics i materials constituïts com una unitat orgànica i funcional, amb ubicació autònoma i identificable, des del qual s'articulen prestacions de serveis socials. Els serveis es poden prestar en el domicili, en centres de serveis socials o en els entorns de la comunitat.
6. Centre de serveis socials: immoble, conjunt d'immobles o part d'un immoble, inclòs el seu equipament, a on es presten els serveis socials.

#### Article 3

##### Àmbit d'aplicació territorial

Aquest reglament és aplicable a tots els serveis socials que es prestin a Mallorca adreçats a persones amb discapacitat, siguin de titularitat pública o privada i amb independència del lloc on s'ubiqui la seu o el domicili legal de l'entitat que n'és titular.



## **Article 4**

### **Àmbit d'aplicació sectorial**

A l'efecte d'aquest reglament, s'entén per persones amb discapacitat les persones a les quals l'Administració competent ha reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33% per limitacions de tipus físiques, psíquiques (cognitiva, intel·lectual, del desenvolupament o mental) i/o sensorials (visual i/o auditiva).

Determinats serveis i prestacions continguts en aquest reglament poden dirigir-se al conjunt de la població amb l'objectiu d'eliminar les barreres que en dificulten o n'impedeixen la inclusió, la igualtat d'oportunitats i l'exercici dels drets dels ciutadans.

## **TÍTOL II**

### **Cartera de serveis per a persones amb discapacitat de Mallorca**

## **CAPÍTOL I**

### **Tipologia de les persones destinatàries**

## **Article 5**

### **Tipus de discapacitats**

A l'efecte d'aquest reglament, s'estableixen els tipus de discapacitat següents:

1. Discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, inclosos els trastorns de l'espectre de l'autisme, la paràlisi cerebral i altres trastorns amb afectació cognitiva.
2. Discapacitat física, inclòs el dany cerebral, les malalties neurodegeneratives, les lesions medul·lars i altres discapacitat físiques i/o orgàniques.
3. Discapacitat sensorial (auditiva i/o visual)
4. Discapacitat per diagnòstic de salut mental.

La pluridiscapacitat és la situació en la que es donen de manera simultània dues o més tipus de discapacitats.

## **Article 6**

### **Suports i grau d'afectació**

A més del tipus de discapacitat, el tipus i intensitat de suports ha de determinar el tipus de prestacions, els professionals, els recursos i els programes per als serveis. Els tipus de suports són quatre, en funció de la intensitat i la freqüència:

1. Suport intermitent. Es presta amb freqüència esporàdica. Les persones tenen entre el 33 % i el 65 % de discapacitat segons certificat oficial.
2. Suport limitat. Es presta amb freqüència regular durant un període de temps limitat i en diversos entorns i activitats.





3. Suport extens. Es presta de forma continuada i sense límit de temps, amb freqüència regular en les activitats bàsiques de la vida diària, la comunicació i en diversos entorns i activitats. Les persones tenen generalment més d'un 65 % de discapacitat segons certificat oficial.

4. Suport generalitzat. Es presta de forma continuada en la major part de les activitats bàsiques de la vida diària. Les persones necessiten contínuament del suport o supervisió d'una altra persona. Les persones tenen més d'un 65 % de discapacitat segons certificat oficial.

No obstant l'anterior, no es pot fixar una correspondència unívoca entre cada nivell d'intensitat de suports i el percentatge de discapacitat segons certificat oficial.

## **CAPÍTOL II**

### **Cartera de serveis**

#### **Article 7**

##### **Tipus de serveis socials**

La cartera de serveis per a persones amb discapacitat de Mallorca està integrada pels tipus següents:

##### 1. Serveis tècnics.

- a) Servei de valoració, d'orientació i de seguiment.
- b) Servei de promoció de drets i de suport a víctimes amb discapacitat.
- c) Servei de suport a l'accessibilitat.
- d) Servei d'intèrprets de la llengua de signes.

##### 2. Serveis de promoció de l'autonomia personal i d'acompanyament.

- a) Servei d'atenció primerenca.
- b) Servei de promoció, manteniment i recuperació de l'autonomia funcional.
- c) Servei d'atenció integral i de promoció de l'autonomia.
- d) Servei d'habilitació i de teràpia ocupacional.
- e) Servei d'assistència personal.
- f) Servei de funció tutelar.

##### 3. Serveis d'estades diürnes.

- a) Servei de centre de dia.
- b) Servei ocupacional.
- c) Servei sociocultural i d'oci.

##### 4. Serveis residencials i de suport a l'habitatge.





- a) Servei de residència.
- b) Servei d'habitatge supervisat.
- c) Servei de suport a l'habitatge.

## **Article 8**

### **Incompatibilitat entre serveis**

S'entén per incompatibilitat entre serveis el fet que una persona no els pugui rebre simultàniament. Són incompatibles entre sí els serveis següents:

1. Els serveis del tipus promoció de l'autonomia i acompanyament, excepte el servei de funció tutelar, són excloents entre sí i amb els serveis de centre de dia i servei ocupacional.
2. Els serveis del tipus estades diürnes es poden complementar per dies o hores fins a cobrir, com a màxim, una jornada completa, segons el que s'estableix en l'apartat de calendari i horari del servei al capítol III d'aquest reglament.
3. El servei d'assistència personal és incompatible amb els serveis residencials i de suport a l'habitatge.
4. Els serveis residencials i de suport a l'habitatge són excloents entre sí.
5. El servei sociocultural i d'oci és complementari amb qualsevol altre, però no es pot prestar de forma simultània als serveis del tipus estades diürnes o del tipus promoció de l'autonomia i acompanyament.
6. La resta de serveis es poden complementar, si bé no es pot donar més d'un servei en un mateix moment, amb l'única excepció del servei funció tutelar, que es prestarà de manera transversal a la resta de serveis.

## **CAPÍTOL III**

### **Forma d'accedir als serveis**

## **Article 9**

### **Forma d'accedir als serveis**

Les persones amb discapacitat, reconeguda mitjançant certificat oficial, poden accedir de dues maneres a les prestacions i serveis:

1. Des del sistema d'autonomia i atenció a la dependència, amb la valoració i reconeixement de grau i la derivació a un recurs inclòs en el catàleg de serveis de la dependència, mitjançant el programa individual d'atenció.
2. Des del servei de valoració, orientació i seguiment de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials. Aquesta via es pot utilitzar tant per accedir als recursos que no figuren en el catàleg de serveis de la dependència com per accedir als serveis del catàleg de la dependència quan la persona no té reconegut el grau necessari, però la situació de la seva discapacitat justifica un recurs d'aquest tipus. Les propostes al servei de valoració, orientació i seguiment de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials poden venir derivades des de qualsevol servei públic (sanitari, educatiu, social, judicial, de protecció del menor o



d'altres), de la xarxa de serveis o bé directament des de l'entorn personal i familiar. A més, s'estableixen les consideracions següents:

- a) Per accedir a qualsevol dels serveis inclosos en aquest reglament, excepte als que no siguin competència de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, es requerirà una valoració d'idoneïtat de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials.
- b) Les persones que necessitin més d'un servei social o un determinat nombre d'hores de prestació, la podran obtenir encara que ja disposin d'un recurs establert per la valoració de dependència.
- c) Amb independència de la via d'accés, s'ha d'aplicar la regulació genèrica per accedir als serveis i prestacions per a persones amb discapacitat i al règim de copagament que estableix per l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, per evitar una doble imposició per un mateix servei.
- d) Les persones amb pluridiscapacitats accediran preferentment als serveis destinats al tipus de discapacitat predominant.
- e) Per causes justificades i sempre en benefici de la persona, l'Institut Mallorquí d'Afers Socials pot emetre resolucions d'idoneïtat per a l'accés a un servei encara que no es compleixin un o més dels criteris establerts al perfil de persones destinatàries de cada servei, i en particular els referits a l'edat, el tipus de discapacitat o el percentatge de discapacitat.

## **CAPÍTOL IV**

### **Drets i deures de les persones usuàries**

#### **Article 10**

##### **Drets de les persones usuàries**

Com estableix el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel que s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, les persones amb discapacitat tenen els mateixos drets que qualsevol altre ciutadà conforme al nostre ordenament jurídic. A més, les persones usuàries dels serveis inclosos en aquest reglament i els seus representants legals tenen els drets següents:

1. Rebre una valoració de les necessitats personals i familiars, i una orientació respectuosa i fàcilment comprensible sobre les conclusions i els recursos adequats.
2. Escollir els centres, serveis o prestacions que vol rebre entre les opcions disponibles, així com a sol·licitar canvis. Si aquests centres, serveis o prestacions formen part de la xarxa pública de serveis socials de Mallorca, l'Institut Mallorquí d'Afers Socials n'ha d'establir la idoneïtat.
3. Disposar d'un pla d'atenció personal i/o familiar que inclogui les qüestions importants per a la seva vida, les seves preferències i el tipus i la intensitat dels suports que ha de rebre.
4. Rebre una atenció integral, entesa com els processos i les mesures d'intervenció per assolir el nivell màxim de desenvolupament i de capacitació (física, psíquica i social), d'autonomia personal i de plena inclusió i participació en tots els aspectes de la vida.



5. Rebre una valoració del nivell de qualitat de vida i dels resultats personals aconseguits amb els suports rebuts, així com a planificar millores i objectius personals.
6. Participar i estar informat de tot el procés de valoració i d'intervenció, així com del pla d'atenció personal, i a poder accedir en qualsevol moment al pla d'atenció personal i a tot l'expedient amb la informació personal.
7. Rebre informació prèvia a qualsevol intervenció, per a la qual cosa han de donar consentiment específic i lliure. Aquest consentiment ha de ser per escrit per poder accedir a un servei inclòs en la cartera de serveis. En el cas dels menors i les persones incapacitades, el consentiment serà atorgat pels tutors legals.
8. A la confidencialitat i a l'ús de la pròpia imatge, d'acord al que disposa la legislació vigent al respecte.
9. Saber en qualsevol moment l'estat dels tràmits que s'han fet sobre els procediments en els quals tenen la condició de persones interessades, i a obtenir còpia dels documents que contenen.
10. Saber quin personal professional de referència se'ls assigna.
11. Rebre serveis de qualitat i a saber els estàndards que s'han establert.
12. Notificar el nivell de satisfacció amb els serveis rebuts, així com a fer suggeriments, queixes o reclamacions.
13. Renunciar als serveis per part de la persona o el seu representant legal.
14. Comunicar-se en privat, tant dins com fora del centre o servei.
15. Domiciliar-se en un establiment d'habitatge o centre residencial, així com a romandre-hi o sortir-ne, tenint en compte el que estableix la legislació vigent respecte a les persones menors d'edat, les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament.
16. La resta de drets que estableix la normativa que regula els centres i serveis, sempre que siguin coherents amb els drets inclosos en aquest reglament.

## **Article 11**

### **Deures de les persones usuàries**

Les persones usuàries i els seus representants legals tenen els deures següents:

1. Facilitar informació verídica i adequada sobre les circumstàncies personals i familiars, així com informar dels canvis, sempre que sigui necessari per valorar i respondre a les necessitats de suport o altres necessitats relacionades amb la discapacitat.
2. Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les prestacions i serveis; seguir el pla d'atenció personal i qualsevol altra intervenció especialitzada que s'hagi acordat amb el personal professional, i comprometre's a participar en el procés.
3. Acudir i participar en les reunions de valoració i consens del pla d'atenció personal, o a participar en la presa de decisions del centre que els afectin individualment o col·lectivament d'acord amb el que estableixen la normativa i el reglament de règim intern.
4. Signar i complir el que estableix el contracte de prestació de serveis amb l'entitat prestadora del servei i complir el reglament de règim intern.
5. Contribuir al finançament del cost del servei quan es tingui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.



### **TÍTOL III**

#### **Requisits materials i funcionals per l'autorització dels serveis**

#### **CAPÍTOL I**

##### **Disposicions generals**

##### **Article 12**

###### **Autorització i inscripció**

1. Els serveis afectats per aquest reglament han d'estar inscrits en el Registre Unificat de Serveis Socials, i han d'obtenir i mantenir vigents les autoritzacions administratives i la declaració responsable que fixa la Llei de serveis socials.
2. Correspon a l'Institut Mallorquí d'Afers Socials inscriure i autoritzar els serveis d'àmbit insular o local.
3. Tots els establiments de serveis socials abans d'entrar en funcionament han de disposar dels documents acreditatius per obtenir el permís d'instal·lació corresponent i la declaració responsable d'inici i exercici de l'activitat, així com la cèdula d'habitabilitat en vigor. En el cas d'habitatges supervisats, s'ha d'exigir només la cèdula d'habitabilitat en vigor.
4. Els procediments administratius relatius al règim d'autoritzacions i les causes de suspensió i revocació de l'autorització objecte d'aquest reglament són els mateixos que s'estipulen amb caràcter general per a tots els serveis de serveis socials.

#### **CAPÍTOL II**

##### **Requisits materials comuns**

##### **Article 13**

###### **Identificació**

Tots els serveis que es prestin en centres de serveis socials, excepte els habitatges supervisats —per tractar-se d'unitats d'allotjament inserides dins la trama urbana— han d'estar identificats degudament mitjançant un rètol o placa fixa ben visible a l'entrada o accés principal des de la via pública. Al rètol o placa hi ha de constar, com a mínim, el nom del centre i la denominació del servei i el número d'inscripció de l'autorització i/o l'acreditació en el Registre Unificat de Serveis Socials.

##### **Article 14**

###### **Emplaçament**

Els centres de serveis socials afectats per aquest reglament han de complir els requisits següents, que no són aplicables als serveis que no necessiten d'un centre:

1. Emplaçar-se en un sòl que s'ajusti al que determina el planejament urbanístic del municipi o, si escau, el Pla Territorial de Mallorca.



2. Emplaçar-se en indrets salubres i no perillosos per a la integritat física de les persones usuàries.
3. Emplaçar-se, preferentment, en entorns urbans i estar comunicats fàcilment per transport públic. En cas contrari, l'entitat ha de proporcionar els mitjans necessaris per al transport.
4. Disposar d'un espai d'aturada del transport de les persones usuàries.
5. Disposar d'un itinerari accessible des del carrer fins a l'accés a les instal·lacions.
6. Els centres de dia i residències han de tenir un accés a l'exterior fàcil amb espai propi a l'aire lliure.

## **Article 15**

### **Accessibilitat i habitabilitat**

Els centres i serveis afectats per aquest reglament estan obligats a:

1. Complir la normativa vigent en matèria d'accessibilitat.
2. Complir la normativa tècnica vigent, inclosos els elements de comunicació.
3. Complir la normativa en matèria d'habitabilitat i llocs de treball.
4. Desenvolupar mesures d'accessibilitat universal més enllà del compliment legal, d'acord al que estableix el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre.
5. Proveir espais amb disseny i acabats que afavoreixin l'orientació, la seguretat i la comoditat de les persones usuàries.

## **Article 16**

### **Ús d'espais**

1. Els serveis es poden prestar en un sol edifici o en diversos, així com en entorns i recursos de la comunitat.
2. Els serveis es poden situar en edificis independents o dependents d'un altre servei social i compartir espais i serveis generals. En el cas dels serveis ocupacionals, els serveis es poden situar en edificis que tinguin, a més, usos formatius i laborals.
3. Els serveis poden compartir espais i dependències sempre que:
  - a) Estiguin delimitades les zones d'activitat per a cada un dels serveis.
  - b) Es garanteixi l'atenció específica i les ràtios mínimes de metres quadrats per persona usuària establertes per a cada servei.
4. Les funcions administratives i els serveis generals (bugaderia, cuina o altres) es poden fer en altres entorns habilitats per a cada activitat.
5. Els serveis poden prestar els suports i fer les activitats en entorns de la comunitat.

## **Article 17**

### **Instal·lacions**



Els centres i serveis afectats per aquest reglament han de complir els requisits següents:

1. Estar dotats de les mesures adequades de protecció i seguretat que exigeix la legislació vigent i en especial pel Codi tècnic de l'edificació i la normativa aplicable a les activitats professionals que s'hi fan.
2. Complir els requisits legals vigents de salubritat i seguretat i especialment els referits a:
  - a) Instal·lacions d'aigua freda i calenta.
  - b) Instal·lacions elèctriques.
  - c) Eliminació d'aigües residuals.
  - d) Eliminació de fems.
  - e) Climatització.
  - f) Menjadors col·lectius.
  - g) Desinfecció.
  - h) Desinsectació i desratització.
  - i) Sistema de crida d'urgències i comunicació amb l'exterior.
  - j) Protecció contra incendis.
  - k) Prevenció de riscos laborals i seguretat i salut en els llocs de treball.
  - l) Les pròpies de les activitats professionals que s'hi fan.
3. Garantir la neteja general i permanent, especialment les d'ús més intens, així com la desinfecció, la desinsectació i la desratització periòdica o quan calgui.
4. Disposar de sistemes de climatització que garanteixin una temperatura de confort durant tot l'any. Els elements de calefacció han de disposar de protectors per evitar cremades per contacte directe o perllongat. Es prohibeix utilitzar aparells de calefacció per combustió o els susceptibles de provocar flama per contacte directe o proximitat.
5. Disposar d'un paviment que sigui fàcil de netejar i mantenir, resistent a un ús intens i que eviti els accidents o caigudes.
6. Disposar d'un sistema de comunicació amb l'exterior mitjançant un telèfon que permeti contactar amb la màxima rapidesa amb els serveis mèdics de la zona bàsica de salut o de l'àrea de salut. Així mateix, s'ha de tenir un sistema que permeti controlar els accessos al centre, adaptat en matèria de seguretat a les característiques i tipologia de les persones usuàries. El servei de residència, a més, ha de comptar amb un sistema de control de cridades d'emergència que permeti saber-ne la procedència.

## **Article 18**

### **Equipaments**

Els centres i els serveis afectats per aquest reglament han de complir els requisits següents:

1. Disposar de l'equipament necessari per desenvolupar correctament els serveis i els programes d'intervenció.
2. Disposar d'equipament adaptat a les característiques i necessitats de les persones usuàries segons criteris de funcionalitat, benestar, seguretat i accessibilitat.



3. Comptar, com a mínim, amb una farmaciola, que ha de romandre tancada amb clau, amb medicació i material de cura elemental, controlada per una persona responsable.
4. Disposar d'espais destinats a emmagatzemar productes de neteja que han de romandre tancats amb clau.
5. Els centres de serveis per promocionar l'autonomia, d'estades diürnes i residencials, excepte el servei de funció tutelar, el servei sociocultural i d'oci i el servei de suport a l'habitatge, han de comptar amb armaris o taquilles per guardar la roba i els objectes personals de les persones usuàries i del personal que hi fa feina.

## **Article 19**

### **Banys i serveis higiènics**

1. Tots els serveis han de garantir una adequada higiene de les persones usuàries.
2. Els sanitaris i les dutxes, incloent-hi la dutxa o banyera assistida, han de tenir portes o separacions per protegir el dret a la intimitat de les persones.
3. Les portes han de tenir una amplària de fulla mínima de 80 cm i han de disposar d'un dispositiu senzill de tancament que, en tot cas, ha d'assegurar que es pugui desbloquejar per ambdós costats.
4. La comunicació entre les estances i els serveis higiènics s'ha de fer per l'interior de l'establiment i a través d'un recorregut horitzontal i, en cap cas, poden donar directament a sales comunes, menjador o cuina.
5. Tant el terra com les parets, fins a una alçada de 2 metres, com a mínim a les zones d'aigua, han d'estar revestits de materials fàcils de netejar.
6. Han de tenir ventilació directa a l'aire lliure o mitjançant un conducte en el qual s'activi mecànicament la ventilació.
7. Han de tenir il·luminació suficient, que pot ser natural o artificial.
8. En cas que els banys disposin d'una dutxa al nivell del paviment, s'ha d'assegurar la pendent necessària per garantir l'evacuació correcta de l'aigua.
9. Els estris d'higiene personal d'ús individual han d'estar clarament identificats o bé han de ser de rebuig.

## **CAPÍTOL III**

### **Requisits funcionals comuns**

#### **SECCIÓ 1ª**

### **Principis rectors aplicables a tots els serveis**

## **Article 20**

### **Atenció centrada en la persona**

1. Adaptar el servei a la persona i no a la inversa, escoltant l'opinió de cada persona i família i tenir-la en compte.
2. Posar a disposició de la persona i la família un professional referent que sigui responsable, entre d'altres, d'elaborar, tutoritzar i fer el seguiment del pla d'atenció personal.





3. Avaluar les necessitats, les preferències, les capacitats i els suports per a cada persona.
4. Elaborar un pla d'atenció personal a partir d'aquesta avaluació. El pla ha de tenir una visió global de la persona, no parcel·lada per serveis o centres.
5. Oferir alternatives perquè puguin triar i flexibilitzar les activitats i els horaris.
6. Fer un seguiment periòdic dels resultats personals aconseguits i actualitzar els objectius individuals i els suports.
7. Avaluar el grau de satisfacció amb els serveis i tenir en compte els resultats per promoure millores individuals i de servei.

## **Article 21 Benestar**

1. Assegurar el màxim benestar físic i emocional de cada persona.
2. Garantir una bona higiene, alimentació i seguretat, promovent una vida saludable i un nivell baix d'estrès.
3. Els professionals han de donar un tracte càlid i empàtic en tot moment.
4. Davant alteracions de conducta, fer intervencions positives i de caire educatiu i preventiu, per minimitzar els riscos per a la persona i els altres.
5. Oferir i prestar atenció psicològica si es requereix, directament o en col·laboració.
6. Els entorns físics i socials han de ser segurs, personals, confortables, comprensibles i accessibles.
7. Facilitar els mitjans perquè la persona pugui anticipar els esdeveniments i la informació, així com interactuar de manera àgil amb els professionals i responsables.
8. Les intervencions mèdiques i assistencials han de ser respectuoses amb la voluntat i la intimitat de cada persona.
9. Els tractaments mèdics i farmacològics han d'estar actualitzats i equilibrats i s'han de fer un seguiment multidisciplinari a les qüestions relacionades amb el benestar físic i la salut de cada persona.

## **Article 22 Autonomia**

1. Identificar i reforçar les capacitats o competències de cada persona.
2. Desenvolupar programes d'habilitació i aprenentatge funcionals, i mesurar-ne els resultats.
3. Treballar l'accessibilitat universal en qualsevol àmbit, en especial en la vida diària, la mobilitat i la comunicació.
4. Proveir les adaptacions que siguin necessàries per a l'accessibilitat, siguin materials, tecnològiques o personals.
5. Planificar i donar suport als itineraris d'inserció sociolaboral i de vida independent.
6. Facilitar suports perquè cada persona tingui i gestioni els propis ingressos, el seu habitatge, les pertinences, el seu oci i la xarxa de relacions.
7. Facilitar oportunitats per gaudir de noves experiències i possibilitats.



## **Article 23**

### **Drets**

1. Garantir la protecció dels drets de cada persona, prevenint i intervenint en situacions d'abusos o de vulnerabilitat dels drets.
2. Adoptar una visió àmplia dels drets legals, humans i ciutadans i de la igualtat d'oportunitats.
3. Desenvolupar programes per a l'exercici dels drets i de les responsabilitats.
4. Promoure un ús digne de la imatge de cada persona.
5. Desenvolupar programes per reduir la vulnerabilitat i millorar l'autoprotecció.
6. Desenvolupar instruments per revisar la integritat ètica de totes les actuacions.
7. Promoure la participació de la persona en els equips de promoció i defensa dels drets.
8. Promoure en tota la comunitat una visió adequada de la discapacitat.
9. Generar aliances per promoure els drets de les persones amb discapacitat.

## **Article 24**

### **Inclusió**

1. Prioritzar activitats normalitzadores en entorns comunitaris.
2. Facilitar relacions normalitzades amb altres membres de la comunitat.
3. Gestionar xarxes naturals de suport per a cada persona.
4. Promoure la coordinació amb els recursos ordinaris de la comunitat.
5. Afavorir la participació activa a la comunitat.
6. Posar a l'abast de les persones tecnologies que facilitin la inclusió.
7. Prevenir, detectar i corregir qualsevol situació d'aïllament social o institucionalització.
8. Desenvolupar actuacions amb tota la ciutadania fent pedagogia amb l'exemple per generar confiança.

## **SECCIÓ 2<sup>a</sup>**

### **Prestacions generals dels serveis**

#### **Subsecció 1<sup>a</sup>**

#### ***Cures bàsiques i mesures de protecció***

## **Article 25**

### **Cures bàsiques i mesures de protecció**

Les cures bàsiques són els suports necessaris per fer les activitats bàsiques de la vida diària (desplaçar-se, vestir-se, rentar-se, alimentar-se, higiene personal, etc.) quan la persona usuària depèn d'una altra persona per fer-ho. Les activitats de cura són assistencials i han de tenir més presència quan major sigui la intensitat de suports o el grau de dependència de la persones usuària. La finalitat d'aquests suports és garantir el



màxim benestar de la persona usuària amb intervencions totalment respectuoses amb la seva dignitat i els seus drets.

Sempre que sigui necessari per a la persona usuària, es poden desenvolupar actuacions per mantenir-ne la salut i la seguretat, prevenint el risc de situacions perjudicials. Com a principi general, s'han d'aplicar les mesures de protecció que suposin el control mínim necessari, especialment si duen associada qualsevol tipus de restricció, entre d'altres, restriccions a la llibertat per entrar o sortir al centre o servei. Els riscos per a la seguretat s'han d'avaluar individualment per a cada persona. Les mesures de protecció, si s'han d'establir, han de ser individualitzades, han d'estar consensuades amb la persona usuària i els seu representant legal, i s'han d'incloure en el pla d'atenció personal. Les contencions o restriccions a la llibertat de moviments que han de comptar, a més, amb una prescripció facultativa i/o autorització judicial.

## **Subsecció 2a**

### ***Prestacions d'atenció especialitzada***

#### **Article 26**

#### **Tipus de prestacions d'atenció especialitzada**

El tipus de prestacions d'atenció especialitzada a les persones amb discapacitat s'agrupen segons el següent esquema:

##### 1. Foment de l'autonomia

- a) Vida a la llar: programes d'activitats de la vida diària i de suport a l'accessibilitat universal.
- b) Aprenentatge per a la vida: programes d'autodirecció.
- c) Ocupació: programes d'orientació i formació i d'ocupació i treball.

##### 2. Foment del benestar

- a) Salut i seguretat: programes d'atenció a la salut, atenció psicològica, estimulació cognitiva, fisioteràpia i programes i activitats de millora del benestar.
- b) Protecció i defensa: servei d'atenció personal i social.

##### 3. Vinculació social

- a) Activitat socials: suport a la comunicació i entrenament de les habilitats socials.
- b) Vida a la comunitat: programes de suport en la comunitat i de reforç dels vincles socials.

Els articles 27 a 41 descriuen el contingut d'aquestes prestacions. A més, els serveis inclosos en aquest reglament, d'acord amb l'article 42, han d'incloure un servei d'atenció a famílies.



## **Article 27**

### **Activitats de la vida diària**

Són programes que tenen com objectiu aconseguir un nivell major d'independència i autonomia de la persona en les tasques bàsiques de la vida diària. Són especialment importants en les situacions d'aprenentatge i canvi, com en l'etapa de desenvolupament infantil, en una discapacitat sobtevinguda i en processos de deteriorament. Els programes poden tenir una funció d'aprenentatge, de rehabilitació i de manteniment, i s'han de fer servir les adaptacions i les ajudes tècniques necessàries. Inclou actuacions referides a:

- a) Menjar i beure.
- b) Utilitzar el bany.
- c) Rentar-se i mantenir una bona higiene.
- d) Vestir-se.
- e) Cura de la salut.
- f) Mobilitat i desplaçar-se per la llar.
- g) Tasques domèstiques.
- h) Altres activitats de la vida diària.

## **Article 28**

### **Suport a l'accessibilitat**

Són les actuacions o programes que tenen com objectiu facilitar l'accessibilitat universal, és a dir, condicionar els entorns, les activitats, els productes, els serveis i els dispositius, perquè totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la forma més autònoma i natural possible els entenguin, els puguin utilitzar i els puguin posar en pràctica. Els programes d'accessibilitat són transversals a qualsevol tipus de servei. Inclou actuacions referides a:

- a) Informació, assessorament i sensibilització.
- b) Elaboració d'informes tècnics sobre compliment de criteris d'accessibilitat.
- c) Desenvolupament, provisió i suport a l'ús d'adaptacions visuals, auditives, materials o tecnològiques en diferents àmbits (treball, habitatge, transport o altres).
- d) Desenvolupament de projectes i plans d'accessibilitat.
- e) Altres activitats de suport a l'accessibilitat.

## **Article 29**

### **Programes d'autodirecció**

Són programes d'aprenentatge per a la vida independent, entesa com la situació en què la persona amb discapacitat condueix la seva pròpia vida i participa activament en la comunitat. Inclou actuacions referides a:

- a) Orientar-se i desplaçar-se.



- b) Prendre decisions i resoldre problemes.
- c) Planificar metes i oportunitats.
- d) Conèixer els seus drets i usar-los.
- e) Acceptar normes i exercir responsabilitats.
- f) Habilitats d'autocontrol emocional.
- g) Competència digital i ús de les TIC.
- h) Administrar els doblers.
- i) Adquirir béns i serveis.
- j) Usar els serveis públics.
- k) Altres activitats d'autodirecció.

### **Article 30**

#### **Orientació i formació**

1. Els programes d'orientació professional consisteixen en valorar, informar i assessorar sobre els recursos i les oportunitats més adequats a les competències i motivacions de cada persona. També suposen acompanyar-la en tot el procés de l'itinerari d'inserció sociolaboral.

2. Formació és tota l'oferta d'accions que capaciten les persones per desenvolupar de manera qualificada les diverses professions, per accedir a l'ocupació i participar de manera activa en la vida social, cultural i econòmica. Inclou també les adaptacions d'ensenyaments pròpies del subsistema de la formació professional, així com les accions d'inserció i reinserció laboral de les persones usuàries, que els permeten adquirir i actualitzar permanentment les competències professionals, personals i socials.

### **Article 31**

#### **Ocupació**

Són les activitats i els suports que tenen com a finalitat que la persona pugui exercir el seu dret a un treball i a rebre l'ajuda necessària per mantenir-lo, mitjançant el servei d'ajustament personal i social o de treball amb suport. I, en els casos en què no sigui possible, que la persona pugui fer una activitat d'ocupació amb les adaptacions necessàries.

L'ocupació es pot complementar amb altres actuacions i serveis, tant per desenvolupar l'itinerari d'inserció com per adaptar-lo a un deteriorament de les capacitats. Per aconseguir el màxim nivell d'inserció laboral és fonamental que les activitats siguin normalitzades i els entorns siguin inclusius.

### **Article 32**

#### **Atenció a la salut**

Els serveis han de garantir una atenció sanitària adequada a les necessitats de cada persona. Aquesta atenció es pot fer al servei o en coordinació amb el sistema públic de salut. Un servei que inclogui aquesta prestació, ha de garantir a la persona usuària els programes o actuacions mínims següents:



- a) Programes de salut preventiva i vida saludable.
- b) Control de la nutrició.
- c) Control dels paràmetres vitals.
- d) Protocol d'urgències mèdiques.
- e) Formació al personal en temes de salut i primers auxilis.
- f) Administració de medicaments i tractaments prescrits.
- g) Cures d'infermeria i en el servei de residència.
- h) Seguiment mèdic en el servei de residència.
- i) Tractament rehabilitador.

Altres actuacions que es poden desenvolupar al servei o en coordinació amb els serveis externs de salut són:

- j) Planificació de les revisions mèdiques, seguiments i controls.
- k) Acompanyament a visites mèdiques i a hospitalitzacions.
- l) Identificació de metges de referència per especialitats.
- m) Programes d'actualització i reducció de psicofàrmacs.
- n) Altres actuacions de prevenció i millora de la salut.

### **Article 33**

#### **Atenció psicològica**

L'atenció psicològica té per objectiu que la persona aconsegueixi el màxim benestar i autonomia mitjançant l'aprenentatge d'estratègies d'autocontrol emocional i conductual, autoconeixement i autoestima, i desenvolupament personal i social.

L'atenció psicològica ha de ser present durant les diferents fases del procés habilitador o rehabilitador i ha d'estar coordinada amb la resta d'actuacions i suports, així com amb l'àmbit familiar. Inclou actuacions de:

- a) Valoració de la discapacitat i les necessitats de suport.
- b) Avaluació i diagnòstic psicològic.
- c) Teràpia individual i de grup.
- d) Programes de suport conductual positiu.
- e) Sessions d'ajustament personal i social.
- f) Suport tècnic i/o formació als professionals.
- g) Coordinació amb els serveis de salut i els serveis socials.
- h) Altres activitats d'atenció psicològica.

### **Article 34**

#### **Estimulació cognitiva**



Els programes d'estimulació cognitiva es destinen a mantenir i millorar el rendiment cerebral, tant general com de funcions específiques. Aquestes intervencions són bàsiques en l'etapa infantil, en la discapacitat sobrevinguda per dany cerebral i en processos de deteriorament per envelliment o per malalties neurodegeneratives.

Abans d'intervenir, i també de manera periòdica, cal fer una avaluació de les diverses àrees i funcions i el grau d'afectació.

L'estimulació cognitiva inclou actuacions referides a les àrees de:

- a) Atenció i concentració.
- b) Memòria.
- c) Percepció i reconeixement.
- d) Llenguatge.
- e) Càlcul.
- f) Orientació espacial i temporal.
- g) Funcions executives.

### **Article 35** **Fisioteràpia**

És el conjunt d'actuacions terapèutiques i rehabilitadores per desenvolupar, mantenir i recuperar la màxima funcionalitat i mobilitat. Està indicada per a les persones amb limitacions neuromotors i/o dificultats de mobilitat i contribueix a promoure'n l'autonomia i el benestar.

Entre les actuacions de fisioteràpia hi ha els programes de manteniment de les capacitats motores i les pautes als professionals i a la família per fer mobilitzacions, adaptacions i actuacions preventives.

### **Article 36** **Activitats de benestar**

És qualsevol activitat que tingui com a finalitat principal el benestar físic i emocional de la persona. Inclou actuacions referides a:

- a) Teràpia ocupacional o qualsevol altre tractament amb un component terapèutic (hidroteràpia, musicoteràpia, artteràpia, equina-teràpia o d'altres).
- b) Activitats d'expressió artística.
- c) Activitats de descans o programes de relaxació.
- d) Activitats d'oci i temps lliure.
- e) Activitats de benestar físic i activitats a l'aire lliure.
- f) Activitats per a persones majors o en procés de deteriorament.
- g) Altres activitats de promoció i millora del benestar personal.





### **Article 37**

#### **Atenció social**

L'atenció social és transversal a tota la resta de prestacions i, en general, es presta conjuntament amb el servei d'atenció a les famílies. L'objectiu principal és que la persona exerceixi els seus drets i a protegir-la davant possibles situacions de vulnerabilitat, risc d'exclusió i abusos. Inclou actuacions de:

- a) Valoració de la situació social i familiar.
- b) Coordinació amb els altres serveis per detectar les necessitats.
- c) Prevenció, detecció i intervenció en les situacions de vulneració de drets.
- d) Suport a la gestió de tramitacions i a l'obtenció d'ajudes.
- e) Orientació sobre recursos i col·laboració o ajuda per sol·licitar-los.
- f) Suport legal i coordinació amb els serveis jurídics.
- g) Programes de promoció dels drets.
- h) Formació sobre vulnerabilitat i drets a professionals, col·lectius i població en general.
- i) Coordinació amb recursos de la comunitat.
- j) Altres actuacions de suport personal i social.

### **Article 38**

#### **Comunicació**

Es refereix a qualsevol tipus d'actuació i programa estructurat per millorar la funcionalitat de la comunicació de la persona amb el seu entorn, incloent percepció, comprensió i expressió. Algunes de les situacions que en determinen la necessitat són els trastorns del desenvolupament en la infància, la discapacitat intel·lectual, el dany cerebral sobrevingut, els processos de deteriorament, els dèficits visuals o auditius, o la combinació de qualsevol d'ells. Inclou:

- a) Programes per millorar les competències: logopèdia, rehabilitació post-implant coclear, lectoescriptura, lectura en fàcil comprensió, lectura labial i d'altres.
- b) Programes d'habilitats alternatives: comunicació augmentativa i alternativa, Braille, llenguatge signat, comunicació tàtil i d'altres.

A més dels programes individualitzats, s'han d'establir estratègies transversals per facilitar la comunicació en els diferents entorns i amb la població en general.

### **Article 39**

#### **Habilitats socials**

Els programes d'habilitats socials tenen com a finalitat que la persona disposi de les competències necessàries per mantenir relacions socials i d'amistat, familiars o de parella. Inclou actuacions referides a:

- a) Comunicació no verbal.



- b) Mantenir converses.
- c) Assertivitat.
- d) Iniciar i mantenir amistats.
- e) Empatia.
- f) Relacions de parella.
- g) Altres tipus d'habilitats socials.

Les actuacions que cal dur a terme amb cada persona depenen de les seves necessitats i s'ha d'oferir suport tant individual com de grup.

#### **Article 40**

##### **Vida en la comunitat**

Els suports per a la vida en la comunitat cerquen la inclusió i la participació màxima, i que la persona amb discapacitat tingui un rol social valorat, reduint qualsevol tipus de barreres i cercant i aprofitant les oportunitats de l'entorn.

Els suports es donen en qualsevol àmbit: educació inclusiva, treball amb suport, suport a l'habitatge, oci inclusiu o d'altres. No obstant això, si la prestació del servei no es fa en la comunitat, sinó en un centre específic per a persones amb discapacitat, s'han de planificar i dur a terme les activitats en la comunitat per promoure les oportunitats, les experiències i les relacions.

Aquestes activitats s'han d'actualitzar periòdicament i s'han de comunicar prèviament a la persona i el seu representant legal per consensuar-ne la participació. Més enllà del consens, s'ha de procurar facilitar-li una oferta d'activitats perquè pugui triar.

S'ha de dur un calendari d'activitats i un registre de participants per saber quantes i quines activitats ha fet la persona en la comunitat, especialment si està institucionalitzada a un centre residencial. Si aquestes activitats es fan en grup, els grups han de ser petits per produir el menor impacte possible.

Per treballar la vida independent dins la comunitat, s'ha de treballar amb les persones de la comunitat, identificant i cercant la col·laboració dels agents de l'entorn. També s'ha d'orientar i donar suport als ciutadans i ciutadanes sobre les mesures d'accessibilitat que siguin necessàries.

S'han d'afavorir les experiències en les quals la persona usuària se senti inclosa i valorada: tasques de voluntariat, casals de barri, grups d'excursió, clubs esportius o d'altres entorns i activitats. S'ha de fer el seguiment del resultat d'aquestes experiències i donar suport quan sigui necessari.

#### **Article 41**

##### **Vincles**



D'acord amb els principis rectoros que es regulen als articles 20 a 24, s'ha d'avaluar que les persones tinguin vincles socials i afectius significatius més enllà dels proveïdors de suports i els familiars.

S'ha de mesurar la freqüència i la satisfacció d'aquestes relacions, així com donar suport per generar noves oportunitats. Aquest aspecte és especialment important en les persones amb poques relacions, o bé les que han caigut en una situació d'aïllament social al domicili, o en situació d'institucionalització en un entorn residencial.

A més d'avaluar aquest aspectes, s'han de fixar objectius individuals quan sigui necessari i s'han de generar oportunitats mitjançant actuacions concretes i de manera transversal als diferents entorns i activitats.

## **Article 42**

### **Atenció a famílies**

Qualsevol servei inclòs en aquest reglament ha d'oferir prestacions cap a les famílies que, com a mínim, han de comprendre les actuacions següents:

1. Recollir les necessitats dels familiars.
2. Informar i orientar sobre els recursos adequats a les necessitats.
3. Fer balanç dels resultats obtinguts, elaborar i consensuar el pla d'atenció personal.
4. Orientar, assessorar i donar suport a la família per promoure'n la implicació i el suport a l'autonomia i el benestar de la persona usuària.
5. Fer reunions periòdiques de seguiment.

A més, els serveis poden incloure actuacions i mesures destinades als familiars com a destinataris principals de la prestació:

- a) Activitats per conèixer les necessitats actuals i futures dels familiars i dissenyar noves respostes o millorar les actuals.
- b) Activitats de formació a famílies.
- c) Mesures de conciliació de la vida laboral i personal.
- d) Mesures per afavorir l'intercanvi i l'ajuda mútua entre diferents famílies.
- e) D'altres que tinguin al familiar com a destinatari principal.

## **Subsecció 3a**

### ***Serveis generals i complementaris***

## **Article 43**

### **Menjador**



Els serveis poden oferir un servei de menjador, que ha de ser opcional a tots els serveis, excepte als serveis de centre de dia en modalitat de jornada completa, servei residencial i servei d'habitatge supervisat, en els quals s'haurà de prestar.

En cas d'oferir-lo, els serveis han d'assegurar una nutrició adequada de les persones usuàries. Hi ha d'haver una planificació de menús supervisada per un metge o especialista en dietètica o nutrició. A més, s'ha de fer una planificació específica per a les patologies que ho requereixin i, especialment, per a les persones que han de menjar-ho tot triturat. Les persones usuàries han de saber quin menú hi haurà amb una antelació mínima d'una setmana. S'ha de procurar que siguin variats i se n'ha tenir en compte presentació perquè siguin atractius i apetitosos. Els menjars i els plats cuinats han d'arribar amb la temperatura adequada als destinataris.

Als serveis d'estades diürnes a jornada completa, centre de dia i centre ocupacional, s'han de servir dos menjars: dinar i berenar. Els dinars se serviran en l'espai destinat a menjador i es donarà ajuda personal a les persones usuàries que ho necessitin, amb els mitjans tècnics que calguin. Si la persona utilitza el servei en jornada parcial, el servei de menjador és opcional.

#### **Article 44**

#### **Allotjament**

S'ha de proporcionar allotjament als serveis residencials de residència o habitatge supervisat, de manera que el centre sigui el domicili de la persona usuària. El servei d'allotjament inclou:

1. Ús de les zones comunes.
2. Ocupació d'una habitació amb capacitat per a un màxim de dues persones (fins a tres en casos excepcionals), prèvia autorització per part de l'institut Mallorquí d'Afers Socials). En cas que les habitacions no siguin d'ús individual s'haurà de donar consentiment escrit per part de cada persona i el seu representant legal, per a compartir l'habitació. En aquest cas s'adoptaran les mesures necessàries per preservar-ne la intimitat de cada persona. La persona usuària pot tenir a l'habitació motius de decoració i utensilis propis, sempre que no siguin inadequats o perillosos.
3. Neteja diària de l'habitació i amb més freqüència si les circumstàncies ho requereixen.
4. Rentat, repassat i planxat de la roba personal. Els tipus de rentat s'han d'ajustar a la tipologia de les peces a fi de garantir-ne la higiene i la conservació en bon estat.
5. Els llits s'han de fer diàriament.
6. La muda de roba de llit s'ha de fer sempre que ho requereixin les circumstàncies i, en tot cas, setmanalment, així com cada vegada que es produeixi un ingrés. S'han de canviar les tovalloles, els tovallons, les estovalles i la resta de la llenceria. El servei ha de renovar, al seu càrrec, aquest tipus de roba amb la freqüència necessària perquè es mantingui en les condicions d'ús adequades.

El servei d'allotjament ha de facilitar, sempre que sigui possible, la participació de les persones usuàries en totes aquestes activitats.



## **Article 45**

### **Transport**

Els serveis poden oferir opcionalment un servei de transport adaptat a les necessitats de les persones usuàries sempre que el transport públic no sigui una opció adequada. El servei de transport haurà de traslladar, quan calgui, les persones usuàries del seu domicili al centre i d'aquest al domicili o sortides. En funció de les necessitats de suport de les persones usuàries, durant els trasllats hi haurà un acompanyant, a més del conductor.

## **Article 46**

### **Altres serveis i prestacions**

Els centres i serveis poden oferir altres serveis i prestacions complementàries a les previstes en aquest reglament. Aquestes prestacions s'han d'oferir sempre amb caràcter voluntari i ha d'anar lligades amb un servei autoritzat o acreditat.

## **SECCIÓ 3a**

### **Requisits d'informació i documentació**

## **Article 47**

### **Documentació de la persona usuària**

Les entitats titulars de serveis socials tenen l'obligació de mantenir disponible i actualitzada la informació i la documentació de la persona usuària, que consta com a mínim de:

1. Expedient administratiu, que ha d'incloure, com a mínim:
  - a) Nom i llinatges.
  - b) Data de naixement.
  - c) DNI o document personal d'identificació.
  - d) Número de la Seguretat Social.
  - e) Altres assegurances individuals o familiars.
  - f) Nom dels familiars o tutors i dades de contacte.
  - g) Data d'incorporació al servei i, si és baixa, data i motiu de la baixa.
  - h) Certificat de discapacitat, en què consti el percentatge, els codis diagnòstics i la vigència del certificat.

En cas de dependència, modificació de la capacitat jurídica o resolució judicial:

- i) Grau de dependència.
- j) Tipus de modificació de la capacitat jurídica (tutela o curatela), data de la sentència i caràcter (temporal o absoluta).
- k) Autorització judicial d'ingrés.



2. Contracte de prestació de servei. Les entitats titulars de serveis socials han de subscriure un contracte entre el representant legal de l'entitat i la persona usuària o el seu representant legal, en el qual ha de constar com a mínim:

- a) Dades identificatives de l'entitat titular del servei i de la persona usuària.
- b) Nom del servei.
- c) Prestacions compromeses i hores d'atenció setmanal.
- d) Duració del contracte.
- e) Que s'hi acudeix lliurement o, si n'és el cas, amb l'autorització judicial.
- f) El preu fixat del servei i dels serveis complementaris, així com la clàusula d'actualització corresponent i el mitjà per pagar el servei. En cas de places concertades, s'ha d'incloure la quantitat que ha d'aportar la persona usuària.
- g) Que s'obliga a respectar els drets de les persones usuàries reconeguts en el reglament de règim intern del servei, que han de correspondre, com a mínim, als fixats en aquest Reglament.

Tota aquesta informació i documentació es podrà emmagatzemar digitalment, tenint en compte el que disposa la normativa aplicable en matèria de protecció de dades de caràcter personal i altra normativa que hi sigui d'aplicació.

#### **Article 48**

##### **Documentació del centre o servei**

Les entitats titulars de serveis socials tenen l'obligació de mantenir disponible i actualitzada la informació i la documentació del centre o servei, que consta com a mínim de:

1. Identificació de l'entitat titular i de funcionament del servei:

- a) Raó social.
- b) CIF.
- c) Domicili.
- d) Nom i DNI del representant legal.
- e) Nom i telèfon de la persona de contacte del servei.
- f) Serveis i prestacions incloses.
- g) Nombre de treballadors per categoria.
- h) Places autoritzades per servei.
- i) Horaris d'atenció.
- j) Tarifa de preus.

2. Projecte del centre o servei. Objectius generals i específics. Activitats. Recursos. Indicadors de resultat i metodologia de seguiment.

3. Memòria anual, que ha d'incloure, com a mínim:



- a) Objecte.
- b) Perfil de les persones usuàries.
- c) Objectius.
- d) Activitats.
- e) Metodologia.
- f) Recursos humans.
- g) Mètode d'avaluació, indicadors i resultats.
- h) En cas que l'entitat sigui la titular de diferents centres i serveis, es pot presentar una memòria global amb detall de la informació per a cada servei.

4. Pòlissa d'assegurances de l'immoble i de responsabilitat civil. La pòlissa de l'immoble ha de cobrir els accidents del personal i de les persones usuàries i ser adequada per al nombre de treballadors i persones ateses al centre.

5. Pla d'emergències i manual d'autoprotecció.

6. Reglament de règim intern, que ha d'incloure, com a mínim:

- a) Drets i deures de les persones usuàries.
- b) Normes de funcionament del centre i servei.
- c) Sistemes d'admissió i de baixes.
- d) Causes de cessament del servei.
- e) Sistema de participació de les persones i/o dels seus representants legals.
- f) Horari de funcionament de l'establiment.
- g) Informació relativa al sistema de reclamacions i al dret de tramitar una reclamació davant l'Administració pública.

Tota aquesta informació i documentació es podrà emmagatzemar digitalment, tenint en compte el que disposa la normativa aplicable en matèria de protecció de dades de caràcter personal i altra normativa que hi sigui d'aplicació.

## **Article 49**

### **Tauler d'anuncis**

Tots els serveis que es prestin en un centre, excepte els habitatges supervisats, han de disposar d'un tauler d'anuncis en un espai concorregut per les persones usuàries en el qual s'ha d'exposar:

1. Tarifa de preus vigents.
2. Planificació d'activitats de la setmana que pertoqui.
3. Llista de menús.
4. Avis sobre la disponibilitat de fulls de reclamació i sobre la possibilitat de reclamar directament davant el departament competent.
5. Instruccions per a casos d'emergència amb especificacions per al personal de l'establiment i per a les persones usuàries adaptades segons el nivell de comprensió. A més, un plànol amb senyalització de rutes i formes d'evacuació dels centres, que s'ha de col·locar en un lloc visible a les diferents plantes del centre.





6. En el cas de serveis que es presten a persones amb limitacions cognitives per discapacitat intel·lectual o del desenvolupament, o dany cerebral, la informació ha d'estar adaptada al seu nivell de comprensió.

## **Article 50**

### **Règim general de preus**

1. Les entitats integrants de la Xarxa pública de serveis socials han de fixar un règim de preus, d'acord amb el que estableix la normativa reguladora aplicable.

2. Les entitats titulars de serveis de serveis socials de titularitat privada han d'establir les tarifes de preus mensuals màximes que han de regir durant cada any, i ho han de comunicar per escrit a l'Administració competent en matèria d'acció social l'últim trimestre de cada any.

3. S'han de lliurar els rebuts numerats corresponents de tots els pagaments de les persones usuàries, dels quals se n'ha de guardar còpia durant un termini de cinc anys. En aquests rebuts hi ha de constar el cost total del servei i la quantitat efectiva que en paga la persona usuària.

4. En cas d'absències voluntàries no superiors a trenta dies anuals, s'ha de reservar la plaça, però es pot cobrar el preu del servei i deduir-ne el cost de l'alimentació. En cas d'absències forçoses transitòries, s'ha de reservar la plaça, però també es pot cobrar el preu del servei i deduir-ne el cost de l'alimentació.

5. En els serveis residencials, en acabar amb caràcter definitiu les estades de les persones usuàries, se'ls ha de fer la liquidació en funció del temps real que hagin estat ingressades. A aquest efecte, s'han de tenir en compte les consideracions següents:

a) Baixa voluntària: les persones usuàries han d'anunciar la baixa als responsables de l'establiment amb un preavis de quinze dies. En cas contrari, en fer la liquidació es pot cobrar fins a un màxim de quinze dies addicionals del preu de l'estada com a compensació.

b) Baixa definitiva no voluntària. Es cobrarà fins al dia de la baixa.

## **Article 51**

### **Règim comptable**

1. Les entitats de serveis socials han de portar la seva administració d'acord amb el règim jurídic i econòmic que els sigui d'aplicació segons la seva naturalesa jurídica.

2. Les entitats estan obligades a dur la comptabilitat, que s'ha d'ajustar als principis i a les normes previstes en el Pla general de comptabilitat i a la normativa mercantil vigent.

## **Article 52**

### **Coordinació amb altres entitats**

1. Els centres i serveis han de disposar d'un procediment per coordinar-se amb altres professionals i recursos del sistema de serveis socials i del sistema sanitari, i si cal, dels sistemes educatius i d'ocupació, amb l'objectiu d'establir canals de comunicació, rendibilitzar recursos, determinar les derivacions oportunes i dissenyar programes o plans individuals de suport amb actuacions en xarxa.



2. El centre o servei s'ha de relacionar amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials a través del seu director o directora, i altre personal tècnic quan es tracti de coordinar-se per a l'actuació amb una persona usuària.

## **SECCIÓ 4ª**

### **Recursos humans**

#### **Article 53**

##### **Condicions comunes del personal**

1. L'entitat prestadora del servei ha d'assegurar la qualificació necessària del personal que fa la feina de manera directa amb les persones usuàries i mantenir un arxiu de personal actualitzat.

2. Els serveis han de comptar amb el personal suficient d'acord amb la normativa aplicable. La ràtio o número de professionals s'ha d'adequar a la tipologia de servei, a les prestacions incloses i a la intensitat de suports que precisen les persones usuàries.

3. A l'efecte de còmput de personal, s'entén per ràtio la proporció de professionals a jornada completa en relació al nombre de persones usuàries del servei. Les ràtios de personal, que tenen la consideració de mínimes, s'han de fixar segons la tipologia del servei de què es tracta.

4. A l'efecte de ràtios, es diferencia entre tècnics de suport, tècnics titulats i personal de serveis generals i administratius. Les qualificacions professionals dels tècnics de suport de cada servei han de ser les adients per a les activitats, programes i prestacions establertes a les condicions funcionals de cada servei:

a) Tècnics de suport. Són els responsables d'executar els programes, les activitats i les prestacions pròpies de cada servei, així com de participar en les tasques per planificar, avaluar i supervisar quan la seva qualificació professional ho estableixi. Han d'acreditar la qualificació professional prevista en el Decret 86/2010, de 25 de juny, i posteriors, o les qualificacions de l'Institut de Qualificacions Professionals de la família professional de serveis socioculturals i a la comunitat i cicles formatius homologables. Les titulacions exigides per a cada servei es poden substituir per una titulació superior en relació amb el mateix camp d'actuació professional.

b) Tècnics titulats. Són els responsables de la planificar, executar, avaluar i supervisar els programes, les activitats i les prestacions. Són tècnics de grau universitari o llicenciats en les disciplines de serveis socials, educació i salut, amb les excepcions que s'indiqui a les condicions de funcions de cada servei. Les titulacions requerides per als perfils professionals establerts per a cada servei es poden homologar amb altres titulacions universitàries diferents sempre que s'acrediti una formació de postgrau de, com a mínim, 200 hores sobre discapacitat i/o dependència amb el diploma d'especialista, expert o màster. Un dels tècnics titulats ha de fer les funcions de coordinador del servei.

c) Serveis generals i administratius. És el personal responsable de les tasques de manteniment, neteja, bugaderia, cuina, transport i serveis administratius. Aquests serveis es poden prestar amb personal propi o contractant externament el servei. En aquest segon cas, no cal aplicar les ràtios sempre que les clàusules tècniques dels contractes fixin els criteris de qualitat exigibles d'acord amb aquest reglament.



5. Les entitats prestadores de serveis socials poden comptar amb l'ajut de personal voluntari, sempre que es respecti l'esperit i el contingut de la normativa de voluntariat de la comunitat autònoma de les Illes Balears. No obstant això, aquest personal voluntari no es comptabilitzarà a l'hora de calcular la ràtio.
6. Les entitats prestadores de serveis socials que ocupen més de 50 treballadors estan obligades a ocupar un nombre de persones treballadores amb discapacitat no inferior al 2 % de la plantilla, o bé complir amb les mesures alternatives previstes en el Reial decret 364/2005, de 8 d'abril, i normativa vigent aplicable.
7. Les entitats prestadores de serveis socials, amb la participació de la representació legal del personal, han d'elaborar i desenvolupar plans de formació per al conjunt dels treballadors i treballadores. La formació impartida ha de ser adequada als llocs de treball per facilitar l'homologació o l'accés a les qualificacions estipulades. Els plans de formació han de incloure, com a mínim, continguts referits a l'atenció personal i a la salut laboral i prevenció de riscos.
8. Les entitats prestadores de serveis socials han de complir la normativa vigent que correspongui en matèria laboral, i en particular l'Estatut dels treballadors i el conveni col·lectiu que sigui d'aplicació.

## **CAPÍTOL IV**

### **Requisits materials i funcionals específics dels serveis**

#### **SECCIÓ 1a**

#### **Serveis tècnics**

##### **Article 54**

##### **Servei de valoració, d'orientació i de seguiment**

1. Definició: servei d'informació, valoració i orientació a la persona amb discapacitat i a la família per a accedir al recurs més adequat de la Xarxa pública de serveis socials segons el tipus de discapacitat i el tipus i intensitat dels suports. El servei inclou el seguiment de les persones passat un temps des de la seva incorporació, així com el seguiment dels plans d'atenció personal i de la qualitat dels serveis rebuts.
2. Calendari i horari: 220 dies a l'any en horari adaptable segons necessitats.
3. Perfil de les persones destinatàries:  
Persones amb discapacitat a partir del 33%, majors de 16 anys, o menors amb discapacitat i mesures de protecció, i els seus familiars o tutors.
4. Condicions materials:
  - a) Despatxos i sales de reunió equipats amb informàtica i comunicacions.
  - b) Material tècnic d'avaluació (tests i escales, aparells d'enregistrament).
5. Prestacions mínimes que ha d'incloure:
  - a) Atenció psicològica, d'acord amb el que estableix l'article 33.
  - b) Atenció social, d'acord amb el que estableix l'article 37.



c) Atenció a famílies, d'acord amb el que estableix l'article 42.

6. Ràtios dels professionals. Per 100 persones usuàries:

- a) Personal tècnic titulat: 8
- b) Personal serveis generals i administració: 1

7. Perfil dels professionals: Treball social. Psicologia general sanitària. Pedagogia. Medicina. Altres titulacions afins.

## **Article 55**

### **Servei de promoció dels drets i de suport a víctimes amb discapacitat**

1. Definició: servei de valoració, suport psicològic i jurídic a persones amb discapacitat que han estat víctimes d'abusos de tipus sexual o d'altres (assetjament econòmic, violència verbal o física) o estan en risc de veure vulnerats els seus drets. El servei ofereix:

- a) Atenció psicològica i social: acollida i valoració inicial del cas amb la persona i la família, configuració d'un espai de protecció a la persona, valoració de la capacitat per declarar davant un jutge, atenció psicològica a la persona per afrontar l'estrès posttraumàtic, seguiment de la persona i la família.
- b) Assessorament legal i intermediació: assessorament legal, acompanyament i intermediació amb els organismes judicials i de seguretat en tot el procés.
- c) Assessorament i formació a famílies i a professionals d'atenció a persones amb discapacitat per identificar i prevenir la vulnerabilitat i situacions de risc. També assessora i forma els professionals, i fa tasques de difusió i sensibilització.

El servei és responsabilitat de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials i s'ha de prestar en col·laboració amb les instàncies judicials, els cossos i les forces de seguretat, i les entitats que representen les persones amb discapacitat que compten amb equips tècnics i jurídics que hagin rebut formació especialitzada en prevenció, mediació judicial i atenció psicològica a persones amb discapacitat víctimes d'abusos.

2. Calendari i horari: 365 dies a l'any en horari adaptable segons necessitats.

3. Perfil de les persones destinatàries: persones amb discapacitat de qualsevol edat que han sofert maltractaments o abusos de tipus sexual o d'altre tipus o que han estat discriminades causant una situació de vulneració dels seus drets.

4. Condicions materials:

- a) Despatxos i sales de reunió equipats amb informàtica i comunicacions.
- b) Material tècnic d'avaluació (tests i escales, aparells d'enregistrament).

5. Prestacions mínimes que ha d'incloure:

- a) Atenció psicològica, d'acord amb el que estableix l'article 33.



- b) Atenció social, d'acord amb el que estableix l'article 37.
- c) Atenció a famílies, d'acord amb el que estableix l'article 42.

6. Ràtios dels professionals. Per 100 expedients oberts:

- a) Personal tècnic titulat: 10
- b) Personal serveis generals i administració: 1

7. Perfil dels professionals: Dret. Psicologia general sanitària. Medicina. Treball social. Educació social. Altres titulacions afins.

### **Article 56**

#### **Servei de suport a l'accessibilitat**

1. Definició: servei especialitzat en l'assessorament, avaluació i propostes d'intervenció per a l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat. S'avaluen qualsevol tipus d'entorns, instal·lacions, tecnologies o activitats. De cada avaluació es fa un informe i es dona suport als plans de millora. El servei inclou accions de difusió, avaluació de l'acompliment legal, coordinació institucional i altres actuacions encaminades a millorar l'accessibilitat.

2. Calendari i horari: 220 dies a l'any en horari diürn.

3. Perfil de les persones destinatàries: qualsevol persona amb o sense discapacitat

4. Condicions materials: despatxos i sales de reunió equipats amb informàtica i comunicacions.

5. Prestacions mínimes que ha d'incloure:

- a) Suport a l'accessibilitat, d'acord amb el que estableix l'article 28.
- b) Vida a la comunitat, d'acord amb el que estableix l'article 40.

6. Ràtios dels professionals: 3 tècnics titulats per unitat de servei.

7. Perfil dels professionals: Arquitectura. Enginyeria. Psicologia. Dret. Altres titulacions afins.

### **Article 57**

#### **Servei d'interprets de la llengua de signes**

1. Definició: servei que ofereix un suport per interpretar la llengua de signes a les persones amb discapacitat auditiva per fer diversos tipus de gestions, rebre serveis o participar en activitats. Es presta per demanda i es prioritzen els recursos en segons la urgència i si hi ha o no altres alternatives per a la comunicació.

2. Calendari i horari: dies laborables i horari flexible.

3. Persones destinatàries: persones amb discapacitat auditiva que utilitzen la llengua de signes.

4. Condicions materials: despatxos i sales de reunió equipats amb informàtica i comunicacions.



5. Prestacions mínimes que ha d'incloure: comunicació, d'acord amb el que estableix l'article 38.
6. Ràtios dels professionals: 3 tècnics de suport per unitat de servei.
7. Perfil dels professionals: tècnic en interpretació i llenguatge de signes.

## **SECCIÓ 2ª**

### **Serveis de promoció de l'autonomia personal i d'acompanyament**

#### **Article 58**

##### **Servei d'atenció primerenca**

1. Definició: servei específic i multidisciplinari (neuropediatria, fisioteràpia, psicomotricitat, logopèdia, etc.) per a infants amb discapacitat o limitacions en el desenvolupament. Té com objectiu aprofitar la màxima plasticitat neuronal i capacitat de desenvolupament per minimitzar les conseqüències futures d'una possible discapacitat, amb diferents tipus d'estimulació. Les intervencions han de preveure la globalitat de l'infant i la família i es poden prestar tant al domicili familiar com en un centre d'educació infantil o en un centre especialitzat.
2. Calendari i horari: 220 dies a l'any. Promig de 12 hores mensuals per persona usuària. Horari adaptable segons les necessitats de cada infant i la seva família.
3. Perfil de les persones destinatàries: infants de 0 a 6 anys amb trastorns en el desenvolupament o amb risc de patir-ne.
4. Condicions materials: segons el que estableix l'article 17 del Decret 85/2010, de 25 de juny, pel qual es regula la xarxa pública i concertada d'atenció primerenca en l'àmbit dels serveis socials de les Illes Balears.
5. Prestacions mínimes que ha d'incloure: les fixades en el Decret 85/2010 de 25 de juny i en desplegaments posteriors, pel qual es regula la xarxa pública i concertada d'atenció primerenca en l'àmbit dels serveis socials de les Illes Balears.
6. Ràtios dels professionals. Per 100 persones usuàries:
  - a) Personal tècnic titulat: 11
  - b) Serveis generals i administratius: 1

7. Perfil dels professionals: Psicologia/Psicologia general sanitària. Neuropsicologia. Medicina. Infermeria. Fisioteràpia. Psicomotricitat. Logopèdia. Treball social. Magisteri d'educació especial. Magisteri d'audició i llenguatge. Pedagogia. Altres titulacions afins.

#### **Article 59**

##### **Servei de promoció, manteniment i recuperació de l'autonomia funcional**

1. Definició: servei que proporciona a les persones amb discapacitat física sobrevinguda en fase post-aguda, una atenció multidisciplinària mitjançant sessions especialitzades per pal·liar els dèficits cognitius, motors i emocionals, i millorar la seva autonomia. Es comença a prestar quan la persona surt del procés rehabilitador sanitari i es necessita un servei social que doni continuïtat als progressos de la rehabilitació mèdica, així com treballar les activitats d'autonomia personal i funcional. Té una durada determinada de,





com a màxim, fins a tres anys des de la finalització de la rehabilitació sanitària. Es pot prestar tant en un centre especialitzat com al domicili de la persona usuària.

2. Calendari i horari: 220 dies a l'any en horari adaptable segons necessitats de cada persona. Mitjana de 6 hores setmanals de servei per persona usuària.

3. Persones destinatàries: persones amb discapacitat física sobrevinguda amb, a partir 33% de discapacitat, que tenen possibilitats de millorar la seva autonomia durant els 3 primers anys des de l'alta del seu procés de rehabilitació post-hospitalari prescrit pel sistema de salut.

4. Condicions materials:

a) Recepció i zona d'administració i direcció.

b) Despatxos per als professionals, adequats per fer sessions amb persones i famílies, amb l'equipament d'atenció psicològica adequat (proves d'avaluació, material didàctic i de rehabilitació, estimulació o teràpia).

c) Espai de fisioteràpia amb, com a mínim, 4 m<sup>2</sup> d'ús simultani per persona usuària, equipat amb els aparells adequats, lliteres, etc., i amb bones condicions d'il·luminació i ventilació.

d) Sales per fer-hi les activitats, amb una superfície mínima de 4 m<sup>2</sup> per persona usuària.

e) Un bany adaptat, amb inodor i lavabo, per a cada 15 persones usuàries. Com a mínim 1 bany ha de tenir dutxa adaptada.

f) A més, ha de comptar amb equipaments de neuropsicologia, psicologia i teràpia ocupacional per poder-hi dur a terme sessions de grup i individuals i amb els mitjans tècnics d'avaluació i rehabilitació funcional.

5. Prestacions que s'hi han d'incloure, en funció de les necessitats de cada persona:

a) Activitats de la vida diària, d'acord amb el que estableix l'article 27.

b) Suport a l'accessibilitat, d'acord amb el que estableix l'article 28.

c) Programes d'autodirecció, d'acord amb el que estableix l'article 29.

d) Atenció a la salut, d'acord amb el que estableix l'article 32.

e) Atenció psicològica, d'acord amb el que estableix l'article 33.

f) Estimulació cognitiva, d'acord amb el que estableix l'article 34.

g) Fisioteràpia, d'acord amb el que estableix l'article 35.

h) Atenció social, d'acord amb el que estableix l'article 37.

i) Comunicació, d'acord amb el que estableix l'article 38.

j) Atenció a famílies, d'acord amb el que estableix l'article 42.

6. Ràtios dels professionals. Per cada 100 persones usuàries:

a) Personal tècnic de suport: 3

b) Personal tècnic titulat: 10

c) Personal serveis generals i administració: 1

7. Perfil dels professionals:





- a) Tècnics de suport. Atenció sociosanitària a persones dependents en institucions socials. Promoció i intervenció socioeducativa. Educació d'habilitats d'autonomia personal i social). Tècnic en integració social de persones amb discapacitat. Tècnic en atenció a persones en situació de dependència. Tècnic en cures auxiliars d'infermeria.
- b) Tècnics titulats: Treball social. Educació social. Psicologia general sanitària. Neuropsicologia. Medicina. Infermeria. Fisioteràpia. Psicomotricitat. Logopèdia. Teràpia ocupacional. Altres titulacions afins.

## Article 60

### Servei d'atenció integral i de promoció de l'autonomia

1. Definició: servei especialitzat per a persones amb discapacitat, format per actuacions de valoració, orientació i prestació de suports dirigides a promoure l'autonomia i la inclusió efectiva de cada persona mitjançant la coordinació amb el recursos de la comunitat. Segons el tipus de discapacitat i situació, el servei pot donar suport en diverses àrees i àmbits de la vida de la persona (salut, educació, treball, família, transport, protecció dels drets o altres aspectes). El servei es pot prestar tant en un centre de recursos com en entorns comunitaris, espais formatius, espais de rehabilitació o al propi domicili.

2. Calendari i horari: 365 dies a l'any en horari adaptable segons les necessitats de cada persona. Mitjana de 12 hores mensuals de servei per persona usuària.

3. Persones destinatàries:

- a) Persones amb discapacitat auditiva majors de 6 anys, a partir del 33 % de discapacitat.
- b) Persones amb discapacitat física o pluridiscapacitats, majors de 16 anys o menors en casos excepcionals, a partir del 33 % de discapacitat.
- c) Persones amb discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental, majors de 18 anys, a partir del 33 % de discapacitat.

4. Condicions materials:

- a) Recepció i zona d'administració i direcció.
- b) Despatxos per als professionals, adequats per fer-hi sessions amb persones i famílies, amb l'equipament d'atenció psicològica adequat (proves d'avaluació, material didàctic i de rehabilitació, estimulació o teràpia).
- c) Sales per fer-hi activitats, amb una superfície mínima de 3 m<sup>2</sup> per persona usuària.
- d) Un bany adaptat, amb inodor i lavabo, per a cada 15 persones usuàries. Com a mínim 1 bany ha de tenir dutxa adaptada.
- e) S'utilitzaran també recursos de la comunitat així com el propi domicili.

5. Prestacions que s'hi han d'incloure, en funció de les necessitats de cada persona:

Discapacitat auditiva.



- a) Suport a l'accessibilitat, d'acord amb el que estableix l'article 28.
- b) Programes d'autodirecció, d'acord amb el que estableix l'article 29.
- c) Orientació i formació, d'acord amb el que estableix l'article 30.
- d) Ocupació i treball, d'acord amb el que estableix l'article 31.
- e) Atenció a la salut, d'acord amb el que estableix l'article 32.
- f) Atenció psicològica, d'acord amb el que estableix l'article 33.
- g) Atenció social , d'acord amb el que estableix l'article 37.
- h) Comunicació, d'acord amb el que estableix l'article 38.
- i) Habilitats socials, d'acord amb el que estableix l'article 39.
- j) Vida en la comunitat, d'acord amb el que estableix l'article 40.
- k) Vincles, d'acord amb el que estableix l'article 41.
- l) Atenció a famílies, d'acord amb el que estableix l'article 42.

#### Discapacitat física.

- a) Activitats de la vida diària, d'acord amb el que estableix l'article 27.
- b) Suport a l'accessibilitat, d'acord amb el que estableix l'article 28.
- c) Programes d'autodirecció, d'acord amb el que estableix l'article 29.
- d) Atenció a la salut, d'acord amb el que estableix l'article 32.
- e) Atenció psicològica, d'acord amb el que estableix l'article 33.
- f) Estimulació cognitiva, d'acord amb el que estableix l'article 34.
- g) Fisioteràpia, d'acord amb el que estableix l'article 35.
- h) Atenció social , d'acord amb el que estableix l'article 37.
- i) Comunicació, d'acord amb el que estableix l'article 38.
- j) Habilitats socials, d'acord amb el que estableix l'article 39.
- k) Vida en la comunitat, d'acord amb el que estableix l'article 40.
- l) Vincles, d'acord amb el que estableix l'article 41.
- m) Atenció a famílies, d'acord amb el que estableix l'article 42.

#### Discapacitat per salut mental.

- a) Activitats de la vida diària, d'acord amb el que estableix l'article 27.
- b) Programes d'autodirecció, d'acord amb el que estableix l'article 29.
- c) Orientació i formació, d'acord amb el que estableix l'article 30.
- d) Atenció psicològica, d'acord amb el que estableix l'article 33.
- e) Atenció social , d'acord amb el que estableix l'article 37.
- f) Habilitats socials, d'acord amb el que estableix l'article 39.
- g) Vida en la comunitat, d'acord amb el que estableix l'article 40.
- h) Vincles, d'acord amb el que estableix l'article 41.
- i) Atenció a famílies, d'acord amb el que estableix l'article 42.

6. Ràtios dels professionals. Per cada 100 persones usuàries:



Discapacitat auditiva.

- a) Personal tècnic titulat: 12
- b) Personal de serveis generals i administració: 1

Discapacitat física.

- a) Personal tècnic de suport: 2
- b) Personal tècnic titulat: 10
- c) Personal de serveis generals i administració: 1

Discapacitat per salut mental.

- a) Personal tècnic de suport: 2
- b) Personal tècnic titulat: 10
- c) Personal de serveis generals i administració: 1

7. Perfil dels professionals:

- a) Tècnics de suport: Atenció socio sanitària a persones en el domicili. Atenció socio sanitària a persones dependents en institucions socials. Promoció i intervenció socioeducativa. Educació d'habilitats d'autonomia personal i social). Tècnic en integració social de persones amb discapacitat. Tècnic en atenció a persones en situació de dependència. Tècnic en cures auxiliars d'infermeria.
- b) Tècnics titulats: Treball social. Educació social. Psicologia / Psicologia general sanitària. Pedagogia. Medicina. Infermeria. Fisioteràpia. Magisteri en audició i llenguatge. Logopèdia. Teràpia ocupacional. Altres titulacions afins.

## Article 61

### Servei d'habilitació i teràpia ocupacional

1. Definició: servei per a persones amb discapacitat física i/o pluridiscapacitats que presta suports formatius i terapèutics amb l'objectiu d'aconseguir-ne la màxima autonomia i inclusió sociolaboral. Inclou activitats de teràpia ocupacional i d'entrenament en habilitats d'autonomia per a la vida diària, així com d'orientació, formació i requalificació per a la inserció sociolaboral. Està especialment dirigit a les persones que requereixen una requalificació per retornar al mercat laboral, per la qual cosa té una durada determinada: fins assolir els objectius individuals. També es dirigeix a persones en situació estable, pel que fa a la seva discapacitat, i que no tenien possibilitats de millorar la inserció laboral, es poden beneficiar d'una funció terapèutica i de manteniment d'habilitats.

2. Calendari i horari: 220 dies a l'any en horari diürn, adaptable segons les necessitats de cada persona. 25 hores setmanals de servei.

3. Persones destinatàries. Se'n diferencien dos perfils:

- a) Persones amb discapacitat física majors de 16 anys, a partir del 33 % de discapacitat i possibilitats de reincorporar-se al mercat laboral mitjançant suports formatius en una activitat professional. Es denomina perfil habilitació.



b) Persones amb discapacitat física, majors de 16 anys, a partir del 65 % de discapacitat, que per les seves limitacions no tenen possibilitats de millorar la inserció laboral. Es denomina perfil terapèutic.

#### 4. Condicions materials:

a) Recepció i zona d'administració i direcció.

b) Despatxos per als professionals, adequats per fer-hi sessions amb persones i famílies, amb l'equipament d'atenció psicològica adequat (proves d'avaluació, material didàctic i de rehabilitació, estimulació o teràpia).

c) Sales per fer-hi activitats, amb una superfície mínima de 4 m<sup>2</sup> per persona usuària. Com a mínim s'hi han de delimitar les zones següents:

1) Zona de formació amb autorització adequada a l'activitat professional.

2) Zona d'aprenentatge, teràpia i activitats de benestar.

d) Un bany adaptat, amb inodor i lavabo, per a cada 15 persones usuàries. Com a mínim 1 bany ha de tenir dutxa adaptada.

#### 5. Prestacions que s'hi han d'incloure, en funció de les necessitats de cada persona:

a) Programes d'autodirecció, d'acord amb el que estableix l'article 29.

b) Orientació i formació, d'acord amb el que estableix l'article 30.

c) Ocupació i treball, d'acord amb el que estableix l'article 31.

d) Activitats de benestar, d'acord amb el que estableix l'article 36.

e) Atenció social, d'acord amb el que estableix l'article 37.

f) Habilitats socials, d'acord amb el que estableix l'article 39.

g) Vida en la comunitat, d'acord amb el que estableix l'article 40.

h) Vincles, d'acord amb el que estableix l'article 41.

i) Atenció a famílies, d'acord amb el que estableix l'article 42.

#### 6. Ràtios dels professionals. Per cada 100 persones usuàries:

a) Personal tècnic de suport: 8

b) Personal tècnic titulat: 3

c) Personals de serveis generals i administració: 3

#### 7. Perfil dels professionals:

a) Tècnics de suport: Promoció i intervenció socioeducativa. Educació d'habilitats d'autonomia personal i social. Docència de la formació per a l'ocupació. Inserció laboral de persones amb discapacitat). Tècnic en integració social de persones amb discapacitat. Tècnic en atenció a persones en situació de dependència.

b) Tècnics titulats: Treball social. Educació social. Psicologia. Pedagogia. Teràpia ocupacional. Altres titulacions afins.



## **Article 62**

### **Servei d'assistència personal**

1. Definició: servei que presta suports a la persona amb discapacitat mitjançant la figura de l'assistent personal per fer les activitats que no pot fer de forma autònoma a causa de les seves limitacions funcionals. Aquesta prestació li permet fer les tasques de la vida diària en condicions d'igualtat d'oportunitats. El servei es contracta per unes hores diàries i unes tasques concretes: ajudes a la mobilitat i transport, la comunicació i les tasques de la vida diària, entre d'altres.

2. Calendari i horari: 365 dies a qualsevol hora, segons les necessitats i condicions contractades.

3. Persones destinatàries: persones amb discapacitat física a partir del 65 %, amb situació de dependència reconeguda i amb capacitat de contractar i gestionar els suports per fer una vida independent.

4. Condicions materials: aquest servei no requereix instal·lacions.

5. Prestacions que s'hi han d'incloure, en funció de les necessitats de cada persona:

a) Activitats de la vida diària, d'acord amb el que estableix l'article 27.

b) Suport a l'accessibilitat, d'acord amb el que estableix l'article 28.

c) Atenció social, d'acord amb el que estableix l'article 37.

d) Vida a la comunitat, d'acord amb el que estableix l'article 40.

e) Vincles, d'acord amb el que estableix l'article 41.

6. Ràtios dels professionals. Per cada persona atesa, 1 tècnic de suport

7. Perfil dels professionals: Atenció socio sanitària a persones en el domicili. Promoció i intervenció socioeducativa. Educació d'habilitats d'autonomia personal i social. Mediació comunitària. Dinamització comunitària. Tècnic en integració social de persones amb discapacitat. Tècnic en atenció a persones en situació de dependència.

## **Article 63**

### **Servei de funció tutelar**

1. Definició: servei dirigit a persones amb discapacitat amb la capacitat jurídica modificada, que té per objecte vetllar per la persona tutelada amb la finalitat de fer tot el que sigui necessari per al seu benestar i desenvolupament integral. L'entitat que du a terme l'activitat de suport a la funció tutelar representa la persona tutelada i n'administra els béns, d'acord amb l'encàrrec fet per l'autoritat judicial competent. És un servei substitutori de la funció que farien els familiars / tutors.

2. Calendari i horari: seguiment mitjà de 3 hores mensuals per persona usuària. Urgències 24 hores, 365 dies.

3. Persones destinatàries: persones amb discapacitat i amb la capacitat jurídica modificada que han estat sotmeses a règim de tutela o curatela per una fundació tutelar per resolució judicial.

4. Condicions materials: despatxos per als professionals, adequats per fer-hi reunions amb persones i famílies.

5. Prestacions que s'hi han d'incloure, en funció de les necessitats de cada persona:



- a) Atenció social , d'acord amb el que estableix l'article 37.
- b) Vincles, d'acord amb el que estableix l'article 41.

6. Ràtios dels professionals. Per cada 100 persones usuàries:

- a) Personal tècnic titulat: 2
- b) Personal de serveis generals i administració: 0,5

7. Perfil dels professionals: Treball social. Educació social. Psicologia. Pedagogia. Dret. Altres titulacions afins.

### **SECCIÓ 3<sup>a</sup>** **Serveis d'estades diürnes**

#### **Article 64**

##### **Servei de centre de dia**

1. Definició: servei que ofereix durant el període diürn una atenció integral per a les persones amb discapacitat amb necessitats de suport extens i generalitzat. En funció de les necessitats de cada persona i el tipus de discapacitat (física o intel·lectual i del desenvolupament) ofereix suport directe a activitats bàsiques de la vida diària, la comunicació, el benestar i la salut, les habilitats per a l'autonomia, la teràpia ocupacional, les relacions, la conducta i l'oci. L'objectiu del servei és millorar o mantenir el grau més alt possible d'autonomia i benestar, prevenint situacions de major dependència, potenciant la inclusió i donant suport a les famílies.

2. Calendari i horari: 220 dies a l'any. Excepcionalment, en funció de les necessitats sociofamiliars, es pot ampliar fins a 240 dies a l'any. 40 hores setmanals de servei en jornada completa. Possibilitat de rebre el servei a jornada parcial.

3. Persones destinatàries: persones amb discapacitat majors de 16 anys, o menors en casos excepcionals, a partir del 65 % de discapacitat i amb necessitats de suport extens o generalitzat, o bé amb menys del 65% però amb necessitats excepcionals de suport per alteracions greus del comportament.

4. Condicions materials:

a) Recepció i zona d'administració i direcció.

b) Despatxos per als professionals, adequats per fer-hi sessions amb persones i famílies, amb l'equipament d'atenció psicològica adequat (proves d'avaluació, material didàctic i de rehabilitació, estimulació o teràpia).

c) Espai de fisioteràpia amb, com a mínim, 4 m<sup>2</sup> d'ús simultani per persona usuària, equipat amb els aparells adequats, lliteres, etc., i amb bones condicions d'il·luminació i ventilació.

d) Espais per fer-hi activitats, amb una superfície mínima de 3 m<sup>2</sup> per persona usuària. S'hi han de delimitar, com a mínim, les zones següents:

- 1) Zona d'aprenentatge i teràpia, amb equipament informàtic i audiovisual.
- 2) Zona de benestar, amb mobiliari de descans i oci.





- e) Si la capacitat del centre és igual o superior a 25 places, ha de tenir una sala de cures amb un espai de 10 m<sup>2</sup>, com a mínim, amb presa d'aigua calenta i freda, farmaciola amb medicació, material de cures elemental tancat amb clau i una llitera per a exploració.
- f) Menjador amb una superfície mínima de 2 m<sup>2</sup> per persona usuària. Si el servei de menjador és contractat, s'ha de disposar d'un petit *office* per preparar-hi i servir els menjars, amb gelera, pica i armaris per a les vaixelles i els utensilis de cuina. Si es cuina al centre, s'ha de disposar d'una cuina equipada i que compleixi els requisits de la legislació vigent. Es poden fer dos torns de menjador. L'espai destinat a menjador pot tenir altres usos compatibles (descans o benestar) fora dels horaris de menjador.
- g) Un bany adaptat amb inodor, lavabo i dutxa, per a cada 15 persones usuàries.
- h) Totes les dependències han de complir la legislació vigent en matèria d'accessibilitat i estar dotades de senyalitzacions i símbols ben visibles per facilitar l'orientació i comprensió de les persones amb limitacions sensorials o cognitives.

#### 5. Prestacions que s'hi han d'incloure:

- a) Activitats de la vida diària, d'acord amb el que estableix l'article 27.
- b) Suport a l'accessibilitat, d'acord amb el que estableix l'article 28.
- c) Programes d'autodirecció, d'acord amb el que estableix l'article 29.
- d) Atenció a la salut, d'acord amb el que estableix l'article 32.
- e) Atenció psicològica, d'acord amb el que estableix l'article 33.
- f) Estimulació cognitiva, d'acord amb el que estableix l'article 34.
- g) Fisioteràpia, d'acord amb el que estableix l'article 35.
- h) Activitats de benestar, d'acord amb el que estableix l'article 36.
- i) Atenció social, d'acord amb el que estableix l'article 37.
- j) Comunicació, d'acord amb el que estableix l'article 38.
- k) Habilitats socials, d'acord amb el que estableix l'article 39.
- l) Vida en la comunitat, d'acord amb el que estableix l'article 40.
- m) Vincles, d'acord amb el que estableix l'article 41.
- n) Atenció a famílies, d'acord amb el que estableix l'article 42.
- o) Menjador, d'acord amb el que estableix l'article 43.
- p) Transport, d'acord amb el que estableix l'article 45.

#### 6. Ràtios dels professionals. Per cada 100 persones usuàries a jornada completa):

##### Discapacitat intel·lectual i del desenvolupament.

- a) Personal tècnic de suport: 19
- b) Personal tècnic titulat: 9
- c) Personal de serveis generals i administració: 2

##### Discapacitat física.

- a) Personal tècnic de suport: 15
- b) Personal tècnic titulat: 13





c) Personal de serveis generals i administració: 2

#### 7. Perfil dels professionals:

a) Tècnics de suport: Atenció socio sanitària a persones dependents en institucions socials. Promoció i intervenció socioeducativa. Educació d'habilitats d'autonomia personal i social. Atenció a l'alumnat amb necessitats educatives especials en centres educatius. Mediació entre la persona sordcega i la comunitat. Dinamització comunitària. Tècnic en integració social de persones amb discapacitat. Tècnic en atenció a persones en situació de dependència. Tècnic en cures auxiliars d'infermeria.

b) Tècnics titulats: Treball social. Educació social. Psicologia / Psicologia general sanitària. Pedagogia. Medicina. Neuropsicologia. Infermeria. Fisioteràpia. Psicomotricitat. Magisteri. Logopèdia. Altres titulacions afins.

8. Complement per necessitats excepcionals de suport: en determinats casos, i amb la valoració i el dictamen previs de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, es pot establir una dotació complementària de personal per atendre les persones amb necessitats excepcionals de suport. Aquest complement suposarà, com a màxim, una dotació de 0,25 tècnic de suport complementari afegit a la dotació del servei i es pot revisar periòdicament.

### Article 65

#### Servei ocupacional

1. Definició: servei que presta suports a la persona amb discapacitat amb l'objectiu d'aconseguir-ne el màxim desenvolupament personal i inclusió social mitjançant activitats terapèutiques ocupacionals o de benestar, d'aprenentatge per a l'autonomia i d'inserció sociolaboral. El pes d'un tipus d'activitats o d'un altre ve determinat per la valoració de les necessitats de suport de cada persona, la seva edat, les motivacions i les necessitats personals. Una de les finalitats del servei és, sempre que sigui possible, facilitar la capacitació i preparació per accedir al treball, així com mantenir-ne i millorar-ne l'ocupació mitjançant el servei d'ajustament personal i social o de treball amb suport, promovent la promoció al mercat laboral ordinari sempre que sigui possible. Per això, el servei ocupacional s'ha d'adaptar a les circumstàncies de la persona i del mercat laboral, ha de donar suport a les persones que no han aconseguit una adaptació laboral satisfactòria o que necessiten més suport per deteriorament o risc d'exclusió. El servei es pot prestar en activitats i entorns de la comunitat per afavorir la inclusió i participació social, però sempre fora del domicili de la persona.

2. Calendari i horari: 220 dies a l'any. 40 hores setmanals de servei en jornada completa. Possibilitat de rebre el servei a jornada parcial. Possibilitat de complementar o substituir altres serveis de formació o suport a la inserció laboral: treball amb suport o ajustament personal i social en centre especial de treball.

3. Persones destinatàries:

a) Persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament, majors de 16 anys o menors en casos excepcionals, a partir del 33 % de discapacitat.

b) Persones amb discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental, majors de 18 anys, a partir del 33 % de discapacitat.



#### 4. Condicions materials:

- a) Recepció i zona d'administració i direcció.
- b) Despatxos per als professionals, adequats per fer-hi sessions amb persones i famílies, amb l'equipament d'atenció psicològica adequat (proves d'avaluació, material didàctic i de rehabilitació, estimulació o teràpia).
- c) Espais per fer-hi activitats, amb una superfície mínima de 3 m<sup>2</sup> per persona usuària.

S'hi han de delimitar, com a mínim, les zones següents:

- 1) Zona d'ocupació i teràpia ocupacional, amb l'equipament que correspongui per a les diferents activitats que s'hi desenvolupin.
  - 2) Zona d'aprenentatge, amb equipament informàtic i audiovisual.
  - 3) Zona de benestar, amb mobiliari de descans i oci.
  - 4) Opcionalment, s'hi pot incloure una zona de formació professional, vinculada a un certificat de professionalitat o especialitat formativa, amb l'autorització i l'equipament adequat a l'activitat professional i que compleixi amb la normativa aplicable a centres formatius.
- d) Menjador amb una superfície mínima de 2 m<sup>2</sup> per persona usuària. Si el servei de menjador és contractat, s'ha de disposar d'un petit *office* per preparar-hi i servir els menjars, amb gelera, pica i armaris per a les vaixelles i els utensilis de cuina. Si es cuina al centre, s'ha de disposar de cuina equipada i que compleixi els requisits de la legislació vigent. Es poden fer dos torns de menjador. L'espai destinat a menjador pot tenir altres usos compatibles amb el descans o el benestar, fora dels horaris de menjador. Aquest espai no és necessari si el centre no inclou el servei de menjador.
- e) Un bany adaptat, amb inodor i lavabo, per a cada 15 persones usuàries. Com a mínim 1 bany ha de tenir dutxa adaptada.
- f) Totes les dependències han de complir la legislació vigent en matèria d'accessibilitat i estar dotades de senyalitzacions i símbols ben visibles per facilitar l'orientació i comprensió de les persones amb limitacions sensorials o cognitives.

#### 5. Prestacions que s'hi han d'incloure:

- a) Programes d'autodirecció, d'acord amb el que estableix l'article 29.
- b) Orientació i formació, d'acord amb el que estableix l'article 30.
- c) Ocupació i treball, d'acord amb el que estableix l'article 31.
- d) Atenció psicològica, d'acord amb el que estableix l'article 33.
- e) Activitats de benestar, d'acord amb el que estableix l'article 36.
- f) Atenció social, d'acord amb el que estableix l'article 37.
- g) Comunicació, d'acord amb el que estableix l'article 38.
- h) Habilitats socials, d'acord amb el que estableix l'article 39.
- i) Vida a la comunitat, d'acord amb el que estableix l'article 40.
- j) Vincles, d'acord amb el que estableix l'article 41.



- k) Atenció a famílies, d'acord amb el que estableix l'article 42.
- l) Menjador, d'acord amb el que estableix l'article 43. Opcional
- m) Transport, d'acord amb el que estableix l'article 45. Opcional.

6. Ràtios dels professionals. Per cada 100 persones usuàries a jornada completa:

Discapacitat intel·lectual i del desenvolupament.

- a) Personal tècnic de suport: 12
- b) Personal tècnic titulat: 3
- c) Personal de serveis generals i administració: 5

Discapacitat per salut mental.

- a) Personal tècnic de suport: 12
- b) Personal tècnic titulat: 2
- c) Personal de serveis generals i administració: 5

7. Perfil dels professionals:

- a) Tècnics de suport: Promoció i intervenció socioeducativa. Educació d'habilitats d'autonomia personal i social. Docència de la formació per a l'ocupació. Inserció laboral de persones amb discapacitat. Tècnic en integració social de persones amb discapacitat.
- b) Tècnics titulats: Treball social. Educació social. Psicologia / Psicologia general sanitària. Pedagogia. Medicina. Infermeria. Fisioteràpia. Psicomotricitat. Magisteri. Logopèdia. Altres titulacions afins a les anteriors i altres titulacions adequades al tipus d'activitat d'ocupació i formació.

8. Complement per necessitats excepcionals de suport: en determinats casos, i amb la valoració i el dictamen previs de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, es pot establir una dotació complementària de personal per atendre les persones amb necessitats excepcionals de suport. Aquest complement suposarà com a màxim una dotació de 0,25 tècnic de suport complementari afegit a la dotació del servei i es pot revisar periòdicament.

## Article 66

### Servei sociocultural i d'oci

1. Definició: servei que proporciona els suports necessaris perquè les persones amb discapacitat de qualsevol edat puguin gaudir del seu temps de lleure de la forma més autònoma possible, fomentant-ne alhora la inclusió, la participació ciutadana, el benestar i els vincles. Es presta preferentment en la comunitat, als recursos, a les activitats i els entorns ordinaris, amb un model d'oci inclusiu. Pot incloure un servei d'orientació i intermediació amb recursos d'oci de la comunitat. Cada persona pot triar les activitats que vol.

2. Calendari i horari: el servei es presta per hores i dies, de dilluns a dissabte, i en períodes vacacionals.



3. Persones destinatàries: persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament de qualsevol edat. S'estableixen dues modalitats en funció del nivell d'intensitat de suports:

- a) Servei sociocultural i d'oci de baixa intensitat, per a persones amb discapacitat entre el 33 % i el 64 % i necessitats de suport intermitent o limitat.
- b) Servei sociocultural i d'oci d'alta intensitat, per a persones amb discapacitat a partir del 65 % i necessitats de suport extens o generalitzat.

4. Condicions materials: no calen instal·lacions, ja que es presta sobretot en la comunitat. En cas que el servei tingui instal·lacions pròpies, han de complir els requisits materials comuns, d'acord amb el que estableixen els articles 13 a 19.

5. Prestacions que s'hi han d'incloure, en funció de les necessitats de cada persona:

- a) Activitats de benestar , d'acord amb el que estableix l'article 36.
- b) Atenció social , d'acord amb el que estableix l'article 37.
- c) Vida a la comunitat, d'acord amb el que estableix l'article 40.
- d) Vincles, d'acord amb el que estableix l'article 41.
- e) Atenció a famílies

6. Ràtios dels professionals. Per cada 100 persones usuàries:

Baixa intensitat.

- a) Personal tècnic de suport: 2
- b) Personal tècnic titulat: 0,25

Alta intensitat.

- a) Personal tècnic de suport: 6
- b) Personal tècnic titulat: 0,25

7. Perfil dels professionals:

- a) Tècnics de suport: Promoció i intervenció socioeducativa. Mediació comunitària. Dinamització comunitària). Tècnic en integració social de persones amb discapacitat. Tècnic en animació sociocultural.
- b) Tècnics titulats: Treball social. Educació social. Psicologia. Pedagogia. Infermeria. Fisioteràpia. Psicomotricitat. Humanitats. Altres titulacions afins.

## SECCIÓ 4 a

### Serveis residencials i de suport a l'habitatge

#### Article 67

#### Servei de residència



1. Definició: servei que es converteix en el domicili de la persona amb discapacitat, ofereix allotjament i atenció integral per a persones amb necessitats de suport extens o generalitzat en la majoria d'activitats de la vida diària. L'objectiu del servei és millorar-ne o mantenir-ne el grau més alt possible d'autonomia, benestar i inclusió en la comunitat.

2. Calendari i horari: 365 dies a l'any. Dilluns a divendres, de 17.00 a 9.00 h. Dissabtes, diumenges, festius i períodes vacacionals 24 h.

3. Persones destinatàries: persones amb discapacitat majors de 16 anys i menors sotmesos a mesures jurídiques de protecció, o altres menors en casos excepcionals, a partir del 65 % de discapacitat i necessitats de suport extens o generalitzat, o bé amb menys del 65% però amb necessitats excepcionals de suport per alteracions greus del comportament.

4. Condicions materials:

a) El servei residencial s'ha d'emplaçar preferentment en un entorn urbà, amb transport públic proper i accessible.

b) Les unitats de convivència han de ser, com a màxim, de fins a 10 persones residents i en cap cas un mateix centre pot atendre més de 40 persones.

c) Vestíbul de recepció i espera, i zona d'administració i direcció.

d) Espais d'ús comú amb una superfície global mínima de 3 m<sup>2</sup> per persona usuària, es poden destinar a zona de jocs, lectura, televisió i altres usos relacionats amb el benestar i l'oci.

e) Menjador amb una superfície mínima de 2 m<sup>2</sup> per persona usuària. Si el servei de menjador és contractat, s'ha de disposar d'un petit *office* per preparar-hi i servir els menjars, amb gelera, pica i armaris per a les vaixelles i els utensilis de cuina. Si es cuina al centre, s'ha de disposar de cuina equipada i que compleixi els requisits de la legislació vigent. L'espai destinat a menjador pot tenir altres usos compatibles per al descans o benestar, fora dels horaris de menjador.

f) Dormitoris, poden ser individuals o dobles, si bé als centres de nova creació com a mínim el 50 % de la capacitat total del centre ha de ser d'ús individual. Les habitacions individuals han de tenir un mínim de 10 m<sup>2</sup> i les dobles de 16 m<sup>2</sup>, sense comptar zones de distribució i banys, amb il·luminació natural i directe a l'exterior. Les finestres han d'estar dotades d'elements que impedeixin l'entrada de la llum, i han de garantir la seguretat en l'obertura i el tancament. L'accés a les habitacions s'ha de fer des d'un espai de circulació general, sense travessar dormitoris ni altres locals. Les portes han de permetre l'obertura en tot moment i d'ambdós costats. Cada resident ha de disposar, a la seva habitació, i per a ús propi, de:

1) Llit i matalàs de dimensions mínimes 0,90 x 1,90 m. Si l'estat físic de la persona usuària ho requereix, ha de ser articulats i dotat de barreres laterals per prevenir les caigudes, ha de complir les mesures necessàries per prevenir úlceres per pressió.

2) Armari d'ús personal que es pugui tancar amb clau per a la roba i estris personals.

3) Cadira i/o tauleta de nit. Si no hi ha tauleta, hi ha d'haver un calaix, que es pugui tancar amb clau, on pugui guardar els objectes personals.

4) Quan les condicions de les persones usuàries ho permeten, han de tenir una taula fàcil d'usar per a persones amb cadires de rodes i una cadira. Quan els residents ho necessitin, han de tenir una butaca gerontològica.

5) Endoll, preinstal·lació de televisió, sistema de cridada d'urgència i sistema d'il·luminació independent.



- g) Banys. Sempre que sigui possible, les habitacions han de tenir un bany individual. Com a mínim, hi ha d'haver un bany amb dutxa per a cada 4 residents. A més, per cada 10 residents s'ha de comptar amb una dutxa dimensionada per permetre l'ús de lliteres i grues.
- h) Si els banys són compartits, l'accés s'ha de fer des d'un espai de circulació general sense travessar dormitoris ni altres locals.
- i) Infermeria i sala de cures. Si la capacitat del centre és igual o superior a 25 places, ha de tenir una sala de cures amb un espai, com a mínim, de 10 m<sup>2</sup> amb presa d'aigua calenta i freda, farmaciola amb medicació, material de cures elemental tancat amb clau i una llitera per a exploració.
- j) Bugaderia amb rentadora i assecadora. S'han d'emprar contenidors diferenciats per a la roba neta i bruta. Aquesta darrera sempre s'ha de transportar en contenidors tancats. Magatzem per als productes de neteja, tancat amb clau.
- k) Eliminació de residus. Espai d'ús exclusiu per aquesta finalitat. En cap cas l'evacuació de residus es pot fer a través de l'àrea residencial o d'atenció especialitzada. El transport del fems a través del centre s'ha de fer amb contenidors tancats i senyalitzats adequadament, han d'estar tancats mentre estiguin emmagatzemats.
- l) Menjador amb una superfície mínima de 2 m<sup>2</sup> per persona usuària. Si el servei de menjador és contractat, s'ha de disposar d'un petit *office* per preparar-hi i servir els menjars, amb gelera, pica i armaris per a les vaixelles i els utensilis de cuina. Si es cuina al centre, s'ha de disposar de cuina equipada i que compleixi els requisits de la legislació vigent. Es poden fer dos torns de menjador.
- m) Totes les dependències han de complir la legislació vigent en matèria d'accessibilitat i estar dotades de senyalitzacions i símbols ben visibles per facilitar l'orientació i comprensió de les persones amb limitacions sensorials o cognitives.

#### 5. Prestacions que s'hi han d'incloure:

- a) Cures bàsiques i mesures de protecció. A més del que estableix l'article 25, s'hi ha de fer cures d'infermeria, com preparar i administrar els medicaments, cures, sondes, etc. En tots els centres en què es facin cures a les persones usuàries hi ha d'haver un aparell esterilitzador o bé s'ha de garantir una esterilització adequada de l'instrumental higiènic i sanitari.
- b) Activitats de la vida diària, d'acord amb el que estableix l'article 27.
- c) Suport a l'accessibilitat, d'acord amb el que estableix l'article 28.
- d) Programes d'autodirecció, d'acord amb el que estableix l'article 29.
- e) Atenció a la salut, d'acord amb el que estableix l'article 32.
- f) Activitats de benestar, d'acord amb el que estableix l'article 36.
- g) Atenció social, d'acord amb el que estableix l'article 37.
- h) Comunicació, d'acord amb el que estableix l'article 38.
- i) Habilitats socials, d'acord amb el que estableix l'article 39.
- j) Vida a la comunitat, d'acord amb el que estableix l'article 40.
- k) Vincles, d'acord amb el que estableix l'article 41.
- l) Atenció a famílies, d'acord amb el que estableix l'article 42.
- m) Manutenció. A més del que estableix l'article 43, hi ha d'haver, de dilluns a divendres, dues menjades, berenar al matí i sopar, i servei de quatre menjades els caps de setmana i festius. Els menjars s'han de servir en el menjador, llevat que, per malaltia de





les persones usuàries i a criteri del facultatiu corresponent, s'hagin de subministrar a l'habitació. Els menjars i els plats cuinats han d'arribar amb la temperatura adequada als destinataris.

n) Allotjament, d'acord amb el que estableix l'article 44..

o) Respir. Es pot oferir de forma complementària un servei d'estades temporals o respir sempre que es disposi de places lliures per aquesta finalitat.

A més, el servei s'haurà de coordinar amb els altres serveis que rep la persona, així com amb la família i els recursos de la comunitat, per a la implantació de les pautes que siguin necessàries en qualsevol altra àrea d'intervenció.

6. Ràtios dels professionals. Per cada 100 persones usuàries:

Discapacitat intel·lectual i del desenvolupament:

a) Personal tècnic de suport:	53
b) Personal tècnic titulat:	12
c) Personal de serveis generals i administració:	12

Discapacitat física:

a) Personal tècnic de suport:	45
b) Personal tècnic titulat:	20
c) Personal de serveis generals i administració:	12

7. Perfil dels professionals:

a) Tècnics de suport: Atenció sociosanitària a persones en el domicili. Atenció sociosanitària a persones dependents en institucions socials. Promoció i intervenció socioeducativa. Educació d'habilitats d'autonomia personal i social. Tècnic en integració social de persones amb discapacitat. Tècnic en atenció a persones en situació de dependència. Tècnic en cures auxiliars d'infermeria.

b) Tècnics titulats: Treball social. Educació social. Psicologia. Pedagogia. Medicina. Infermeria. Fisioteràpia. Psicomotricitat. Magisteri. Logopèdia. Altres titulacions afins.

c) El tècnic que assumeixi funcions de coordinació o direcció, a més, ha de tenir formació de postgrau en l'àmbit d'atenció a la dependència, discapacitat o direcció de serveis socials, amb una durada mínima de 200 hores (diploma, especialista, expert o màster).

8. Complement per necessitats excepcionals de suport

En determinats casos, i amb la valoració i el dictamen previs de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, es pot establir una dotació complementària de personal per atendre persones amb necessitats excepcionals de suport. Aquest complement suposarà, com a màxim, una dotació de 0,25 tècnic de suport complementari afegit a la dotació del servei i es pot revisar periòdicament.





## Article 68

### Servei d'habitatge supervisat

1. Definició: servei substitutiu de la llar pròpia o familiar. S'organitza en habitatges ordinaris amb una capacitat màxima de 10 persones usuàries. Els habitatges constitueixen el domicili habitual de les persones que l'habiten i hi conviuen persones amb discapacitat que necessiten supervisió i suport en les activitats bàsiques de la vida diària, així com en la comunicació, les relacions, l'autodirecció i l'ús dels recursos de la comunitat. La intensitat dels suports s'adapta a les necessitats de cada persona.

2. Calendari i horari: 365 dies a l'any. Dilluns a divendres, de 17.00 a 9.00 h. Dissabtes, diumenges, festius i períodes vacacionals 24 h.

3. Persones destinatàries. S'estableixen dues modalitats de servei:

#### a) Habitatge supervisat.

1. Persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament majors de 16 anys i menors sotmesos a mesures jurídiques de protecció, o altres menors en casos excepcionals, a partir del 33 % de discapacitat.

2. Persones amb discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental, majors de 18 anys, a partir del 33 % de discapacitat.

3. Persones amb discapacitat física, majors de 16 anys o menors en casos excepcionals, a partir del 65 % de discapacitat.

#### b) Habitatge supervisat d'alta intensitat.

Persones amb discapacitat majors de 16 anys i menors sotmesos a mesures jurídiques de protecció, o altres menors en casos excepcionals, a partir del 65 % de discapacitat i necessitats de suport extens o generalitzat.

4. Condicions materials. Els habitatges supervisats han d'estar ubicats en un context comunitari, suficientment comunicat i d'accés fàcil, que possibiliti a les persones usuàries la inclusió social i l'ús de recursos comunitaris. El disseny ha de ser el mateix que el d'una llar, lluny de qualsevol model institucional, i s'han de fer, com a màxim, per a unitats de 10 persones. S'ha de procurar una decoració dels espais comuns que doni un ambient càlid, familiar i confortable. Han de comptar amb les instal·lacions següents:

a) Sala d'estar-menjador. Ha de tenir una superfície mínima de 3,5 m<sup>2</sup> per persona usuària. Ha d'estar equipada amb el mobiliari d'un habitatge normalitzador i, com a mínim, ha de comptar amb taula gran, cadires, sofàs, butaques i televisor.

b) Cuina. Si bé el servei de cuina pot ser propi o contractat, el habitatges han de comptar amb una cuina, adaptada a les necessitats de les persones usuàries, amb electrodomèstics que funcionin amb energia elèctrica i dotats de mesures de seguretat que en redueixin els riscos al màxim.

c) Bugaderia. L'habitatge ha de comptar amb un espai per una rentadora, una assecadora i espai perquè es pugui eixugar la roba. S'han d'emprar contenidors tancats per a la roba bruta. Magatzem dels productes de neteja, tancat amb clau.

d) Dormitoris:



1) Els dormitoris poden ser individuals o dobles, s'ha d'intentar que siguin individuals, preferentment, i han de tenir una superfície mínima de 8 m<sup>2</sup> els individuals i 12 m<sup>2</sup> els dobles.

2) Cada dormitori ha de disposar d'un sistema de ventilació i d'il·luminació directe a l'exterior, complint amb les superfícies mínimes establertes en la normativa vigent en matèria d'habitabilitat, que permetin veure l'exterior des d'una cadira de rodes. Les finestres han d'estar dotades d'elements que impedeixin l'entrada de la llum i han de garantir la seguretat en el sistema d'obertura i tancament.

3) Cada resident ha de tenir al seu dormitori i per a ús propi: un llit i un matalàs de 0,90 x 1,90 m, un armari d'ús personal que es pugui tancar amb clau, de capacitat suficient per a la roba i els estris personals, una estanteria, una tauleta de nit o moble per guardar amb clau els objectes personals.

e) Banys. Com a mínim amb un servei higiènic, amb lavabo, inodor i dutxa o banyera per a cada 4 persones usuàries. Han de ser adaptats per a persones amb mobilitat reduïda quan ho requereixin les característiques de les persones usuàries.

#### 5. Prestacions que s'hi han d'incloure:

a) Activitats de la vida diària, d'acord amb el que estableix l'article 27.

b) Suport a l'accessibilitat, d'acord amb el que estableix l'article 28.

c) Programes d'autodirecció, d'acord amb el que estableix l'article 29.

d) Atenció a la salut, d'acord amb el que estableix l'article 32.

e) Activitats de benestar, d'acord amb el que estableix l'article 36.

f) Atenció social, d'acord amb el que estableix l'article 37.

g) Vida a la comunitat, d'acord amb el que estableix l'article 40.

h) Vincles, d'acord amb el que estableix l'article 41.

i) Atenció a famílies, d'acord amb el que estableix l'article 42.

j) Menjador. A més del que estableix l'article 43, de dilluns a divendres hi ha d'haver dues menjades, amb berenar al matí i sopar i un servei de quatre menjades els caps de setmana i festius. Els menjars s'han de servir en el menjador llevat que, per malaltia de les persones usuàries i a criteri del facultatiu corresponent, s'hagin de subministrar a l'habitació. Els menjars i els plats cuinats han d'arribar amb la temperatura adequada als destinataris.

k) Allotjament, d'acord amb el que estableix l'article 44.

l) Respir. Es pot oferir de forma complementària un servei d'estades temporals o respir sempre es disposi de places lliures per aquesta finalitat.

A més, el servei s'haurà de coordinar amb els altres serveis que rep la persona, així com amb la família i els recursos de la comunitat, per a la implantació de les pautes que siguin necessàries en qualsevol altra àrea d'intervenció.

#### 6. Ràtios dels professionals. Per cada 10 persones ateses:

Discapacitat intel·lectual i del desenvolupament.

a) Personal tècnic de suport: 5



- b) Personal tècnic titulat: 0,25
- c) Personal de serveis generals i administració: 0,25

Discapacitat per diagnòstic de salut mental.

- a) Personal tècnic de suport: 5
- b) Personal tècnic titulat: 0,25
- c) Personal de serveis generals i administració: 0,25

Discapacitat física.

- a) Personal tècnic de suport: 4
- b) Personal tècnic titulat: 0,25
- c) Personal de serveis generals i administració: 0,25

Alta intensitat.

- a) Personal tècnic de suport: 5,3
- b) Personal tècnic titulat: 1,2
- c) Personal de serveis generals i administració: 1,2

#### 7. Perfil dels professionals:

a) Tècnics de suport: Atenció socio sanitària a persones en el domicili. Promoció i intervenció socioeducativa. Educació d'habilitats d'autonomia personal i social. Tècnic en integració social de persones amb discapacitat. Tècnic en atenció a persones en situació de dependència. Tècnic en cures auxiliars d'infermeria.

b) Tècnics titulats: Treball social. Educació social. Psicologia. Pedagogia. Medicina. Infermeria. Fisioteràpia. Psicomotricitat. Logopèdia. Altres titulacions afins.

c) El tècnic que assumeix funcions de coordinació o direcció, a més, ha de tenir formació de postgrau en l'àmbit d'atenció a la dependència, discapacitat o direcció de serveis socials, amb una durada mínima de 200 hores (diploma, especialista, expert o màster).

#### 8. Complement per necessitats excepcionals de suport

En determinats casos, i la valoració i el dictamen previs de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, es pot establir una dotació complementària de personal per atendre persones amb necessitats excepcionals de suport. Aquest complement suposarà, com a màxim, una dotació de 0,25 tècnic de suport complementari afegit a la dotació del servei i es pot revisar periòdicament.

### Article 69.

#### Servei de suport a l'habitatge

1. Definició: servei socioeducatiu que ofereix orientació i suport a les persones amb discapacitat i necessitats de suport que viuen soles, en parella o conviuen amb altres persones amb discapacitat, dependència o problemes greus de salut. La prestació de suports és dinàmica i flexible, i s'ha d'adaptar a les necessitats de cada persona



usuària. La tinença de l'habitatge correspon a la persona usuària. A diferència del servei d'atenció domiciliària, aquest és un servei de caràcter socioeducatiu més que de caràcter assistencial. Per tant, el servei de suport a l'habitatge es dirigeix exclusivament a persones que poden millorar la seva autonomia per a la vida independent mitjançant els suports adequats.

2. Calendari i horari: 365 dies a l'any. Horari flexible i adaptable a les necessitats de la persona i de la modalitat del servei. Promig mínim de 6 hores setmanals de servei per persona usuària.

3. Persones destinatàries: el servei es dirigeix a persones amb discapacitat majors de 16 anys (majors de 18 anys en les persones amb discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental). S'estableixen dues modalitats de suport:

1) Suport de baixa intensitat, per a persones amb discapacitat entre 33 % i el 64% i necessitats de suport intermitent o limitat.

2) Suport d'alta intensitat, dirigit a persones amb discapacitat a partir del 65 % i necessitats de suport extens o generalitzat.

4. Condicions materials: el servei es presta en els entorns de les persones usuàries, tant en la comunitat com en el domicili. Per tant, no calen instal·lacions per a l'atenció directa. No obstant això, l'entitat prestatària ha de disposar, com a mínim, de sales per als professionals.

5. Prestacions que s'hi han d'incloure:

a) Activitats de la vida diària, d'acord amb el que estableix l'article 27.

b) Suport a l'accessibilitat, d'acord amb el que estableix l'article 28.

c) Programes d'autodirecció, d'acord amb el que estableix l'article 29.

d) Atenció social, d'acord amb el que estableix l'article 37.

e) Vida a la comunitat, d'acord amb el que estableix l'article 40.

f) Vincles, d'acord amb el que estableix l'article 41.

g) Altres serveis i prestacions. Opcionalment, es poden oferir serveis de manutenció, neteja, bugaderia i manteniment.

A més, el servei s'haurà de coordinar amb els altres serveis que rep la persona, així com amb la família i els recursos de la comunitat, per a la implantació de les pautes que siguin necessàries en qualsevol altra àrea d'intervenció.

6. Ràtios dels professionals. Per cada 10 persones ateses:

Suport a l'habitatge.

Personal tècnic titulat: 2,2

Suport a l'habitatge d'alta intensitat.

a) Personal tècnic de suport: 2

b) Personal tècnic titulat: 2,2

7. Perfil dels professionals:



- a) Tècnics de suport: Promoció i intervenció socioeducativa. Educació d'habilitats d'autonomia personal i social. Tècnic en integració social de persones amb discapacitat.
- b) Tècnics titulats: Treball social. Educació social. Psicologia. Pedagogia. Altres titulacions afins.

## **TÍTOL IV Acreditació**

### **CAPÍTOL I Disposicions generals**

#### **Article 70 Objecte**

Aquest capítol té per objecte regular els requisits que han de complir els serveis socials autoritzats per obtenir l'acreditació de prestació de serveis per a persones amb discapacitat i poder formar part de la xarxa pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca.

El procediment administratiu per acreditar els serveis, els efectes, la renúncia la suspensió i la revocació de l'acreditació són el mateixos que s'estipulen amb caràcter general per a tots els serveis de serveis socials.

Tots el serveis acreditats s'han de sotmetre a avaluacions periòdiques per comprovar que compleixen els requisits d'acreditació establerts. El procediment d'avaluació i inspecció dels serveis acreditats s'ha d'establir reglamentàriament.

#### **Article 71 Concepte**

Mitjançant l'acreditació, l'Administració pública competent garanteix que un servei compleix les condicions materials i els requisits mínims de funcionament per autoritzar la prestació d'un servei i, també, que ofereix un valor afegit de qualitat per a les persones usuàries i les seves famílies, els treballadors i la societat. Aquest valor afegit se centra en la qualitat del model d'atenció, la integritat ètica i transparència i una gestió eficient i sostenible.

#### **Article 72 Àmbit d'aplicació**

1. Els serveis de titularitat pública, independentment que es gestionin directament o mitjançant una entitat d'iniciativa privada, han d'estar acreditats.
2. Per poder formar part de la xarxa pública de serveis socials, els serveis que presten les entitats d'iniciativa privada han d'haver obtingut l'acreditació administrativa.
3. Correspon a l'Institut Mallorquí d'Afers Socials acreditar els serveis d'àmbit insular de la cartera de serveis socials que conté aquest reglament i els serveis d'àmbit local que s'incloquin en les carteres de serveis socials de cada municipi.



### **Article 73**

#### **Serveis acreditats**

1. Els serveis socials de titularitat pública i els de titularitat privada acreditats configuren la xarxa pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca.
2. Per poder concertar places d'aquests serveis amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials , els serveis han d'haver obtingut l'acreditació administrativa.

## **CAPÍTOL II**

### **Requisits d'acreditació**

### **Article 74**

#### **Tipus de requisits**

L'acreditació implica un nivell superior a l'exigible per mantenir l'autorització respecte als aspectes següents:

1. Qualitat del model d'atenció.
2. Sistema de gestió dels drets.
3. Qualitat de la gestió.
4. Sostenibilitat econòmica.
5. Qualitat de l'ocupació.

Per obtenir l'acreditació, el servei ha d'aportar la documentació requerida en cadascun d'aquest aspectes, si bé el fet d'aportar la documentació no implica el compliment dels requisits d'acreditació, sinó que correspon a l'Institut Mallorquí d'Afers Socials fer-ne una valoració i emetre'n la resolució corresponent.

### **Article 75**

#### **Qualitat del model d'atenció**

Es requereix la implantació d'un model d'atenció a les persones usuàries que sigui coherent amb els principis rectors, articles 20 a 24, per la qual cosa s'han d'aportar els documents de registre següents (tots, o part, poden ser formularis informàtics):

1. Valoració i acollida:
  - a) Model d'informe de valoració que inclogui les necessitats, les competències, les preferències i els suports necessaris, així com els aspectes socials i familiars.
  - b) Model de registre d'acollida i seguiment de la incorporació.
2. Atenció personal:



- a) Pla d'atenció personal que inclogui, com a mínim: nom de la persona, professional de referència o tutor/a, serveis utilitzats, objectius per treballar, suports o intervencions i dates del darrer i proper seguiment.
- b) Calendari-horari individual d'activitats i registre de participació en les activitats.
- c) Model de registre de la tutorització i els seguiments mantinguts pel personal tècnic de referència i altre personal tècnic del servei amb la persona i els familiars o tutors.
- d) Sistema de valoració de la qualitat de vida individual que s'utilitza.

### 3. Salut i seguretat:

- a) Expedient de salut que inclogui: diagnòstic principal, antecedents de malalties greus, al·lèrgies, incompatibilitats, règim d'alimentació, si escau, i prescripció mèdica farmacològica o de cures especialitzades
- b) Model de registre d'urgències, accidents o incidents.

### 4. Prestació del servei:

Pla o programa d'atenció del servei que inclogui els objectius, els continguts i la metodologia amb què es presta l'atenció especialitzada que s'ofereix a les persones usuàries. Aquest document pot correspondre a una programació general del servei, un manual del servei, un procés documentat o qualsevol altre tipus de document.

### 5. Satisfacció:

- a) Qüestionari de satisfacció amb, com a mínim, ítems referits a: satisfacció amb el tracte dels professionals, satisfacció amb les activitats, satisfacció amb els entorns i satisfacció amb els companys.
- b) Model de registre de gestió de suggeriments i queixes de la persona i la família.

## Article 76

### Sistema de gestió dels drets

1. S'ha de disposar d'un comitè d'ètica, o d'un equip per resoldre dubtes i conflictes i per prendre acords en les qüestions que afecten els drets de les persones i les famílies, així com per fer el seguiment de les queixes i incidències. Aquests equips han de ser plurals i representatius dels diversos grups d'interès: familiars, professionals o persones usuàries, entre d'altres.
2. S'ha de preveure un sistema per adoptar mesures per promoure els drets de les persones usuàries mitjançant diverses estratègies: detecció i prevenció de la vulneració dels drets, formació sobre drets, projectes de millora de la implantació dels drets, campanyes de comunicació o aliances amb la comunitat, entre d'altres.
3. S'ha de comptar amb un sistema de participació de les persones usuàries en la millora dels serveis i dels instruments de participació com els equips d'autogestors, equips de projecte o altres sistemes de comunicació i participació. Així mateix, calen sistemes de consulta periòdica a les famílies sobre les opinions i les necessitats mitjançant instruments com els grups focals, les sessions formatives, les enquestes o altres sistemes.





## **Article 77**

### **Qualitat de la gestió**

1. Certificat de qualitat. El sistema de gestió ha de complir els estàndards oficials de qualitat, per la qual cosa cal un certificat de qualitat vigent emès per un organisme oficial.
2. Compliment legal. A més del compliment legal que exigeixen els requisits d'acreditació, s'ha de complir la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal, per la qual cosa s'ha de presentar una auditoria externa que ho demostrï.
3. Gestió d'indicadors de resultat. El centre o servei ha de comptar amb un panell d'indicadors i d'objectius que, com a mínim, ha d'incloure els indicadors següents:
  - a) Persones usuàries: nombre de persones usuàries ateses per sexe, edat, tipus de discapacitat, percentatge de discapacitat i nivell de dependència. Índex mitjana de qualitat de vida de les persones usuàries. Índex mitjana de satisfacció de les persones usuàries.
  - b) Famílies: índex mitjana de satisfacció dels familiars.
  - c) Personal: percentatge de professionals amb contracte indefinit. Mitjana d'hores de formació per a professional. Índex mitjana de satisfacció dels professionals.
  - d) Voluntariat: nombre de voluntaris i de voluntàries.

El servei pot fixar els objectius per a cadascun d'aquests indicadors. L'Institut Mallorquí d'Afers Socials pot, en qualsevol moment establir i revisar els indicadors, la metodologia, els estàndards mínims fixats i els períodes per aportar la informació.

## **Article 78**

### **Sostenibilitat econòmica**

Per acreditar la solvència i sostenibilitat en la gestió econòmica, s'han d'aportar els documents següents:

1. Pressupost d'ingressos i despeses o pla financer
2. Balanç de situació, compte de resultats i memòria del darrer any.
3. Informe d'auditoria oficial de comptes.

## **Article 79**

### **Qualitat de l'ocupació**

1. S'exigirà, almenys, el 70 % de contractació indefinida als serveis amb dos o més anys de funcionament i el 50 % als que tinguin menys de dos anys.
2. S'ha d'aportar un informe d'execució del pla de formació contínua, s'ha de complir el que estableix el conveni de referència pel que fa a hores de formació anual per treballador.
3. S'ha d'aportar l'auditoria de riscos laborals.

### **Disposició transitòria**



1. Els procediments d'autorització de serveis socials que es troben en tramitació en el moment en que entra en vigor aquest reglament han de continuar la seva tramitació conforme a la normativa vigent en el moment del seu inici, fins a la seva resolució. Una vegada autoritzats se'ls aplicarà la disposició següent.

2. Serveis autoritzats abans de l'entrada en vigor d'aquest reglament.

a) A partir de l'entrada en vigor d'aquest reglament, els serveis autoritzats amb la normativa anterior disposen de 24 mesos per adaptar-s'hi. Transcorregut aquest termini i en cas de que no s'hagi produït l'adaptació a aquesta normativa, l'Institut Mallorquí d'Afers Socials podrà iniciar d'ofici el procediment de revocació.

b) En el termini màxim de 3 mesos des de l'entrada en vigor d'aquest reglament, els serveis autoritzats amb la normativa anterior podran, als efectes de l'article 69 de la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, presentar una declaració responsable en què manifestin que compleixen els requisits d'autorització i d'acreditació d'acord amb un model que proporcionarà l'Institut Mallorquí d'Afers Socials .

c) L'esmentada declaració responsable suposarà el reconeixement de l'acreditació per una vigència màxima de 24 mesos, període durant el qual s'haurà d'haver resolt l'expedient de sol·licitud d'acreditació.

d) Si durant aquests 24 mesos, en l'exercici de les facultats de comprovació, control i inspecció de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, es detectes l'incompliment dels requisits d'acreditació, l'Institut Mallorquí d'Afers Socials podrà iniciar d'ofici el procediment de revocació.

### **Disposició addicional**

Excepcionalment, l'Institut Mallorquí d'Afers Socials podrà, basant-se en l'interès general, autoritzar un servei que no compleixi estrictament alguna de les condicions materials previstes, sempre que no afecti greument al compliment dels requisits funcionals comuns del capítol III d'aquest reglament. Aquest punt ha de quedar justificat en l'expedient mitjançant un informe tècnic, aportat per la persona interessada i ratificat pels serveis tècnics de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials .

### **Disposició derogatòria**

Queden derogades totes les disposicions de rang inferior o igual que s'oposen al que estableix aquest reglament, el contradiuen o hi són incompatibles.

### **Disposició final primera**

En tot el que no està regulat en aquest reglament, s'ha d'aplicar la normativa autonòmica que es dicti sobre la matèria en desplegament de la Llei de serveis socials.

### **Disposició final segona**



Consell de  
Mallorca

■ Departament de Benestar  
i Drets Socials  
Institut Mallorquí d'Afers Socials

Aquest reglament entra en vigor als trenta dies d'haver-se publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.