

Secció III. Altres disposicions i actes administratius

CONSELL INSULAR DE MALLORCA INSTITUT MALLORQUÍ D'AFERS SOCIALS

10355

Resolució de la Presidència de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) de dia 20 de juliol de 2021, per la qual s'adjudica el concert social d'urgència del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, inclòs a la xarxa pública de serveis per a persones amb discapacitat de Mallorca

Antecedents

1. El 2 de març de 2021, mitjançant resolució núm. 1119, el president de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) va aprovar l'expedient de convocatòria de la concertació social d'urgència del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, inclòs a la xarxa pública de serveis per a persones amb discapacitat de Mallorca (BOIB núm. 34, d'11 de març de 2021).

2. Amb aquesta resolució es va autoritzar la despesa dimanant d'aquest expedient per l'import total màxim de 9.711.736,60.-€ (IVA exempt) amb càrrec a la partida pressupostària 40.23128.22709 del pressupost de despesa de l'IMAS.

3. La convocatòria es va publicar en el BOIB núm. 34, d'11 de març de 2021, i una vegada finalitzat el termini de presentació de sol·licituds han presentat sol·licitud per a la concertació del servei centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o desenvolupament les entitats següents:

- AMADIP. ESMENT FUNDACIÓ (en endavant AMADIP).
- ASSOCIACIÓ DE PROTECCIÓ A LES PERSONES AMB DISMINUCIÓ PSÍQUICA DE MANACOR I COMARCA (en endavant APROSCOM FUNDACIÓ).
- ASOCIACIÓN DE MADRES Y PADRES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LAS ISLAS BALEARES (en endavant AMADIBA).
- ASOCIACIÓN DE PARÁLISIS CEREBRAL DE BALEARES (en endavant FUNDACIÓ ASPACE).
- ASOCIACIÓN SÍNDROME DE DOWN DE BALEARES (en endavant ASNIMO)
- CENTRO MATER MISERICORDIAE (en endavant MATER MISERICORDIAE).
- PATRONAT DE L'AGRUPACIÓ PROMINUSVÀLIDS PSÍQUICS DE LA COMARCA D'INCA (en endavant PATRONAT D'INCA).
- ASOCIACIÓN AMITICIA.

4. Mitjançant Resolució, núm. 8771 de data 22 de juny de 2021, de la Presidència de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, és va acordar ampliar el termini per resoldre i notificar l'adjudicació de la concertació social d'urgència del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, inclòs a la xarxa pública de serveis per a persones amb discapacitat de Mallorca, fins al proper dia 12 d'agost de 2021.

5. Per part del Servei d'Autoritzacions, Acreditació, Registre i Inspecció de Serveis Socials, en dates 9 i 26 d'abril de 2021, així com 6 de juliol de 2021, s'informà sobre els serveis autoritzats i vigents de les entitats sol·licitants, així com de l'existència o no d'expedient sancionador en matèria de serveis socials per infraccions de les que consten en els articles 128 i 129 de la Llei 4/2009, de Serveis Socials de les Illes Balears durant els darrers 24 mesos.

6. La cap del Servei de Persones amb Discapacitat i Innovació Social va emetre informe tècnic, de data 13 de juliol de 2021, per a la Comissió Avaladora, en el qual es detalla, entre d'altres, les sol·licituds rebudes i l'anàlisi efectuat per part de la Direcció Insular de Persones amb Discapacitat i Innovació Social.

7. La Comissió Avaladora es va reunir en dates 16 d'abril, 6 i 13 de juliol de 2021, acordant, després del pertinent tràmit d'esmenes, admetre a les entitats AMADIBA, AMADIP, AMITICIA, APROSCOM, ASNIMO, ASPACE, MATER MISERICORDIAE i PATRONAT D'INCA i presentar l'informe proposta per a la concessió de la concertació social del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament.

8. En data 16 de juliol de 2021, va ser remès al Servei Juridicoadministratiu la proposta de resolució del director insular de Persones amb Discapacitat i Innovació Social, de data 16 de juliol de 2021, segons la qual es proposa que el president de l'IMAS resolgui l'adjudicació de 586 places de la concertació del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, 217 places de

complements de transport social, 65 places de transport rural, 76 places de transport adaptat i 81 complements per suport extraordinari per motius mèdics o conductuals, per un període d'un any, podent-se ampliar i renovar d'acord amb l'establert a la disposició final primera de la Llei 12/2018, a favor de les entitats sol·licitants i admeses, de conformitat a la distribució de places següent:

ENTITATS	PLACES				
	CENTRE DE DIA	TRANSPORT SOCIAL	TRANSPORT RURAL	TRANSPORT ADAPTAT	SUPORT NECESSITATS EXCEPCIONALS
AMADIBA	139	57	29	10	18
AMADIP	89	14	0	0	2
AMITICIA	10	0	0	0	0
APROSCOM	71	22	22	8	8
ASNIMO	20	12	0	0	0
ASPACE	73	37	0	30	10
MATER M.	99	36	0	16	2
P. INCA	85	14	14	2	0

En conseqüència, resten 5 places del servei de centre de dia, així com 27 de transport social, 2 complements de transport rural i 10 complements de transport adaptat, sense adjudicar i atesa la seva necessitat per l'atenció de les persones usuàries, procedeix la reserva del crèdit destinat a aquestes.

9. El Servei Juridicoadministratiu ha elaborat el pertinent model d'acord d'acció concertada mitjançant el que es formalitzaran les col·laboracions per a la prestació del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, objecte d'aquesta concertació, d'acord amb l'article 5.4 de la Llei 12/2018, de 22 de novembre de 2018.

10. Per la Direcció Insular de Persones amb Discapacitat i Innovació Social s'ha aportat el Model d'Avaluació i Seguiment, per a la seva aprovació, de conformitat amb l'article 10.1 de la Llei 12/2018, de 22 de novembre de 2018.

11. El Servei Juridicoadministratiu i la Intervenció Delegada han emès sengles informes favorables a la concessió d'aquesta concertació a favor de les entitats AMADIBA, AMADIP, AMITICIA, APROSCOM, ASNIMO, ASPACE, MATER MISERICORDIAE i PATRONAT D'INCA.

Consideracions jurídiques

Pel que fa a la competència,

1. La Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears (BOIB núm. 32 ext., d'1 de març de 2007; correcció d'errades BOIB núm. 29, de 28 de febrer de 2008), en concret l'article 70.4 relatiu a la competència pròpia dels consells insulars en matèria de serveis socials i assistència social.

2. La Llei 14/2001, de 29 d'octubre, d'atribució de competències als consells insulars en matèria de serveis socials i seguretat social, estableix a l'article 14 la potestat reglamentària normativa atribuïda als consells insulars en matèria de serveis socials, dins el marc de la regulació bàsica establerta pel Govern de les Illes Balears (BOIB núm. 135, de 10 de novembre de 2001 i BOE núm. 284, de 27 de novembre de 2001).

3. La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears (BOIB núm. 89 de 18 de juny de 2009 i BOE núm. 163 de 7 de juliol de 2009) preveu a l'article 27 i a la disposició final quarta, que cada Consell Insular, en el marc de les seves competències, ha de definir les prestacions pròpies de serveis socials, complementant la cartera bàsica de serveis socials que aprova el Govern de les Illes Balears, la qual va ser aprovada mitjançant el Decret 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals.

4. Els Estatuts de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (BOIB núm. 67, de 18 de maig de 2019) aprovats per acord del Ple del Consell de Mallorca de data 11 d'abril de 2019, en especial l'establert a l'article 2 d'acord amb el qual l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, com a organisme autònom creat pel Consell de Mallorca, adscrit al Departament de Drets Socials del Consell de Mallorca, és l'organisme que exerceix les competències atribuïdes per qualsevol títol al Consell de Mallorca en matèria de serveis socials i protecció de menors.

5. Decret de la Presidència del Consell de Mallorca, de dia 8 de juliol de 2019, pel qual es creen els departaments que n'han d'estructurar el govern (BOIB núm. 92, de 9 de juliol de 2019), entre els quals es troba el Departament de Drets Socials.

6. Decret de la Presidència del Consell de Mallorca, de dia 12 de juliol de 2019, modificat pel decret de dia 18 de juliol de 2019, pel decret de dia 30 de novembre de 2020 i pel decret de dia 26 de gener de 2021, pel qual es creen les direccions insulars i les secretaries tècniques en que



s'han d'estructurar els departaments (BOIB núm. 167, de 12 de desembre de 2019; BOIB núm. 29, de 7 de març de 2020; BOIB núm. 95, de 28 de maig de 2020; BOIB núm. 131, de 25 de juliol de 2020; BOIB núm. 196, de 17 de novembre de 2020; BOIB núm. 208, de 15 de desembre de 2020; BOIB núm. 12, de 28 de gener de 2021 i BOIB núm. 67, de 22 de maig de 2021).

7. Decret de la presidenta del Consell Insular de Mallorca, de dia 9 de desembre de 2019, pel qual es determina l'organització del Consell Insular de Mallorca modificat pel decret de dia 6 de març de 2020, pel decret de dia 22 de maig de 2020, pel decret de dia 9 de juliol de 2020, pel decret de dia 10 de novembre de 2020, pel decret de 3 de desembre de 2020, pel decret de dia 26 de gener de 2021 i pel decret de dia 13 de maig de 2021 (BOIB núm. 96, de dia 13 de juliol de 2019, BOIB núm. 100, de 20 de juliol de 2019, BOIB núm. 208, de 15 de desembre de 2020 i BOIB núm. 12, de 28 de gener de 2021).

8. Decret de la Presidència del Consell de Mallorca pel qual es nomenen els membres del Consell Executiu (BOIB núm. 92, de 9 de juliol de 2019), sent nomenat el senyor Javier de Juan Martín conseller executiu de Drets Socials.

9. L'òrgan competent per aprovar aquesta resolució és la Presidència de l'IMAS, d'acord amb l'article 7.2.28 dels Estatuts de l'IMAS (BOIB núm. 67, de 18 de maig de 2019). No obstant això, i d'acord amb l'article 8.2.1 les Vicepresidències de l'IMAS supliran a la Presidència i assumiran les seves atribucions en cas de vacant, absència, malaltia, impossibilitat física o una altra causa legal.

Pel que fa al fons,

10. La Directiva 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, sobre contractació pública, estableix, en els considerants tercer, quart, cinquè i sisè, que a l'hora d'aplicar aquesta norma s'han de tenir especialment en compte els drets de les persones amb discapacitat, i que els Estats membres gaudeixen de llibertat per organitzar la prestació dels serveis socials al marge de la contractació pública.

Per altra banda, en el seu considerant 114 estableix que els Estats membres i els poder públics segueixen tenint llibertat per prestar per si mateixos aquest servei i organitzar els serveis socials de manera que no sigui necessari celebrar contractes públics, per exemple, mitjançant el finançament d'aquests serveis o la concessió de llicències o autoritzacions a tots els operadors econòmics que compleixin les condicions prèviament fixades pel poder adjudicador, sense límits ni quotes, sempre que aquest sistema garanteixi una publicitat suficient i s'ajusti als principis de transparència i no discriminació.

11. La Llei 9/2017, 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, en el seu article 11.6 estableix que: «*Queda exclosa de la present Llei la prestació de serveis socials per entitats privades, sempre que aquesta es realitzi sense necessitat de celebrar contractes públics, a través, entre altres mitjans, del simple finançament d'aquests serveis o la concessió de llicències o autoritzacions a totes les entitats que compleixin les condicions prèviament fixades pel poder adjudicador, sense límits ni quotes, i que aquest sistema garanteixi una publicitat suficient i s'ajusti als principis de transparència i no discriminació*».

12. La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears (BOIB núm. 89 de 18 de juny de 2009), estableix a l'article 89.1 que «*les administracions públiques de les Illes Balears, en l'àmbit de les seves competències, poden organitzar la prestació dels serveis del Catàleg de Prestacions i Serveis Socials de les Illes Balears a través de les fórmules següents: gestió directa, règim de concert previst en aquesta Llei, gestió indirecta en el marc de la normativa de contractació de les administracions públiques i convenis amb entitats sense ànim de lucre*».

L'article 89 bis d'aquesta norma disposa que les entitats d'iniciativa privada que ofereixen serveis socials prevists en la cartera de serveis i/o en la planificació autonòmica o insular es poden acollir al règim de concerts en els termes que estableix aquesta Llei.

13. La Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 146 de 22 de novembre de 2018), regula al Capítol I el «Règim de col·laboració privada en la gestió de serveis socials per a les persones mitjançant l'acció concertada» (en endavant Llei 12/2018).

Segons l'article 2.1 de la Llei 12/2018, les administracions competents de les Illes Balears, per complementar el sistema públic i garantir una adequada equitat i qualitat de les prestacions incloses en la cartera de serveis o del servei d'orientació professional, poden encarregar la prestació d'aquests serveis de la seva competència, mitjançant el sistema d'acció concertada, a entitats sense ànim de lucre del tercer sector social, tal com es defineixen en els articles 3 i 4 de la Llei 3/2018, de 29 de maig, del Tercer Sector d'Acció Social, o, si escau, a entitats privades, preferentment del tercer sector social, quan existeixin anàlogues condicions d'eficàcia, qualitat i costos, d'acord amb els requisits que estableix aquesta llei i amb respecte als principis de publicitat, transparència i no-discriminació. A més, d'acord amb l'establert a l'article 2.2 de la Llei 12/2018, s'entén per règim d'acció concertada la prestació per tercers de serveis socials inclosos en la cartera de serveis socials i del servei d'orientació professional recollit en la cartera comuna del Sistema Nacional d'Ocupació, el finançament, l'accés i el control administratiu dels quals són públics.

L'article 7.3 disposa que una vegada extingit l'acord d'acció concertada per alguna de les causes que estableix aquesta llei, l'administració que



hagi realitzat l'acció concertada ha de garantir a les persones usuàries la continuïtat en la prestació del servei.

14. El Decret 48/2017, de 27 d'octubre, (BOIB núm. 132, de 28 d'octubre de 2017) pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials (en endavant Decret 48/2017), la vigència del qual s'ha vist parcialment afectada per la Llei 12/2018 i, en conseqüència, resta en vigor en tot allò que no contradigui ni s'oposi al que disposa aquesta llei.

15. La Llei 3/2018, de 29 de maig, del tercer sector d'acció social (BOIB núm. 67, de 31 de maig de 2018), regula als seus articles 3 i 4 les entitats que tenen la consideració d'entitats del tercer sector d'acció social.

16. La Cartera Insular de Serveis Socials i dels Serveis a Menors i Família de Mallorca aprovada definitivament en Ple del Consell de Mallorca de 13 de juliol de 2017 (BOIB núm. 97, de 18 de juliol de 2017 i correcció d'errades materials publicada BOIB núm. 161, de 30 de desembre de 2017) i prorrogada la seva vigència fins al 31 de desembre de 2022 per Acord del Ple en sessió ordinària de dia 8 de juliol de 2021 (BOIB núm. 95, de 17 de juliol de 2021).

17. El Reglament pel qual es regula el funcionament dels serveis socials per a persones amb discapacitat inclosos a la Cartera Insular de serveis socials i s'estableixen els requisits d'autorització i acreditació, aprovat al Ple del Consell de Mallorca de data 8 de febrer de 2018 (BOIB núm. 21, de 15 de febrer de 2018). Aquesta normativa estableix, entre d'altres, les condicions tècniques i materials i els requisits de qualitat dels serveis de serveis socials per poder optar al règim de concert social.

18. Resolució de la Presidència de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials per la qual estableix els serveis socials per a persones amb discapacitat i per a persones majors, inclosos a la cartera insular de serveis socials, que poden ser objecte de concertació social (BOIB núm. 36, de 22 de març de 2018).

19. Resolució de la Presidència de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) de 28 de novembre de 2019, relativa a l'actualització dels preus dels serveis concertats per aplicar els increments salarials derivats del conveni col·lectiu pel qual es calculen els preus d'aquests serveis (BOIB núm. 163, de 3 de desembre de 2019).

20. Resolució, núm. 1119 de data 2 de març de 2021, de la Presidència de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, per la qual es convoca la concertació social d'urgència del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, inclòs a la xarxa pública de serveis per a persones amb discapacitat de Mallorca (BOIB núm. 34, d'11 de març de 2021).

Pel que fa al procediment,

21. La Llei 12/2018 a la disposició final primera «Excepcions al requisit de l'acreditació» determina que «per motius d'urgència o quan es tracti de serveis d'implantació recent, sempre que no es puguin satisfer les necessitats de la població amb altres serveis idonis, l'administració, amb l'acreditació prèvia d'aquestes circumstàncies, pot subscriure acords d'acció concertada amb les entitats d'iniciativa privada que tinguin autoritzats els serveis. Aquests concerts s'han de subscriure per un any i es poden ampliar i renovar si, en aquest període, els serveis obtenen l'acreditació o si subsisteixen les necessitats que n'hagin motivat la formalització».

22. El Decret 48/2017 a la disposició transitòria primera fixa el «Procediment d'urgència» per a la concertació i preveu que per tramitar-los, s'aplicarà el procediment previst per al primer concert social.

23. La resolució de convocatòria preveu, al punt 10.3, que la resolució de concessió o denegació del concert social es notificarà individualment a les entitats interessades i es publicarà en el BOIB i a la Seu Electrònica del Consell de Mallorca.

24. Resolució, núm. 8771 de data 22 de juny de 2021, de la Presidència de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, d'ampliació del termini per resoldre i notificar l'adjudicació de la concertació social d'urgència del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, inclòs a la xarxa pública de serveis per a persones amb discapacitat de Mallorca.

25. La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (BOE núm. 236, de 2 d'octubre de 2015).

En virtut de la competència atribuïda legalment,

RESOLC

Primer. MODIFICAR el punt 4 («Vigència del concert») de la convocatòria de la concertació del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, inclosa a la resolució de la Presidència de l'IMAS de data 2 de març de 2021 (BOIB núm. 34, d'11 de març de 2021) a efectes exclusius de la data efectiva d'entrada en vigor, en el sentit que allà on diu:



«La vigència d'aquest concert d'urgència del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament serà d'un any des de la seva formalització entre l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (en endavant IMAS) i l'entitat, podent prorrogar-se pel mateix període»; ha de dir:

«La vigència d'aquest concert d'urgència del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament serà d'un any des de la seva formalització o en la data que expressament es determini a l'acord d'acció concertada subscrit entre l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (en endavant IMAS) i l'entitat, podent prorrogar-se pel mateix període».

Segon. MODIFICAR el punt 6.1 («Pressupost») de la convocatòria de la concertació del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, inclosa a la resolució de la Presidència de l'IMAS de data 2 de març de 2021 (BOIB núm. 34, d'11 de març de 2021), així com el resolc cinquè de l'esmentada resolució, a efectes exclusius de la distribució entre les anualitats, en el sentit que allà on diu:

«6.1 Pressupost.

L'import màxim estimat per assignar al concert és de 9.711.736,60 euros (IVA exempt), que es preveu distribuir entre les següents anualitats:

- 2021: 8.398.639,90 euros
- 2022: 1.313.096,70 euros»; ha de dir

«L'import màxim estimat per assignar al concert és de 9.711.736,60 euros (IVA exempt), que es preveu distribuir entre les següents anualitats:

- 2021: 3.913.767,22 euros
- 2022: 5.797.969,38 euros»

Allà on diu:

«CINQUÈ. AUTORITZAR la despesa dimanant d'aquest expedient per l'import total de 9.711.736,60 EUROS (IVA exempt) amb càrrec a la partida pressupostària 40.23128.22709:

8.398.639,90 euros amb càrrec als pressuposts de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials per a l'any 2021. 1.313.096,70 euros amb càrrec als pressuposts de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials per a l'any 2022.

L'execució de la despesa corresponent a l'exercici 2022 està condicionada a l'existència de crèdit adequat i suficient en el pressupost de despeses d'aquests exercicis» ha de dir:

«CINQUÈ. AUTORITZAR la despesa dimanant d'aquest expedient per l'import total de 9.711.736,60 EUROS (IVA exempt) amb càrrec a la partida pressupostària 40.23128.22709:

3.913.767,22 euros amb càrrec als pressuposts de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials per a l'any 2021. 5.797.969,38 euros amb càrrec als pressuposts de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials per a l'any 2022.

L'execució de la despesa corresponent a l'exercici 2022 està condicionada a l'existència de crèdit adequat i suficient en el pressupost de despeses d'aquest exercici.»

Tercer. DECLARAR desertes 5 places del servei de centre de dia, així com 27 de transport social, 2 complements de transport rural i 10 complements de transport adaptat.

Quart. APROVAR l'adjudicació de les places del concert social del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, així com les places de complements de transport social, de transport rural, de transport adaptat i complements per suport extraordinari per motius mèdics o conductuals, que s'indiquen a continuació, a les entitats relacionades per un període d'1 any, des de l'endemà de la data de la seva formalització o en la data que expressament es determini a l'acord d'acció concertada; i DISPOSAR a favor d'aquestes entitats una despesa per import total màxim de 9.365.851,00 euros (IVA exempt), amb càrrec a la partida pressupostària 40.23128.22709, segons el detall següent:



ENTITAT	CIF	PLACES CENTRE DE DIA	PLACES T. SOCIAL	PLACES T. RURAL	PLACES T. ADAPTAT	PLACES SUP. EXTRAORD	IMPORTS		
							IMPORT 2021	IMPORT 2022	TOTAL ENTITAT
AMADIBA	G07758667	139	57	29	10	18	909.292,62.-€	1.416.804,78.-€	2.326.097,40.-€
AMADIP	G07065709	89	14	0	0	2	524.149,36.-€	816.697,84.-€	1.340.847,20.-€
AMITICIA	G07482029	10	0	0	0	0	56.846,00.-€	88.574,00.-€	145.420,00.-€
APROSCOM	G07065386	71	22	22	8	8	456.862,96.-€	711.856,24.-€	1.168.719,20.-€
ASNIMO	G07063217	20	12	0	0	0	123.021,28.-€	191.684,32.-€	314.705,60.-€
ASPACE	G07053226	73	37	0	30	10	490.275,68.-€	763.917,92.-€	1.254.193,60.-€
MATER M.	R0700137C	99	36	0	16	2	603.355,36.-€	940.111,84.-€	1.543.467,20.-€
PATRONAT I.	G07064199	85	14	14	2	0	497.393,04.-€	775.007,76.-€	1.272.400,80.-€
TOTAL CONCERTACIÓ		586	192	65	66	40	3.661.196,30.-€	5.704.654,70.-€	9.365.851,00.-€

Respecte a les places dels serveis i suports complementaris adjudicades, s'adjunta a la present, com Annex I, la relació de les persones físiques a qui han estat assignades.

L'execució de la despesa corresponent a l'exercici de 2022 està condicionada a l'existència de crèdit adequat i suficient en el pressupost de despeses d'aquests exercicis.

Cinquè. APROVAR, segons l'establert a l'article 5.4 de la Llei 12/2018, el model d'acord d'acció concertada mitjançant el que es formalitzaran les col·laboracions objecte d'aquesta concertació, que consta com Annex II d'aquesta resolució.

Sisè. ORDENAR la publicació d'aquesta resolució al Butlletí Oficial de les Illes Balears i a la Seu Electrònica del Consell de Mallorca, així com que es formalitzi el concert d'acord amb els punts 10.3 i 11 de la resolució de la Presidència de l'IMAS de dia 2 de març de 2021 que aprova la convocatòria.

Setè. REQUERIR a les entitats adjudicatàries perquè signin electrònicament l'acord d'acció concertada en el termini màxim de tres dies hàbils, a contar des de la notificació de la present resolució.

Vuitè. APROVAR, de conformitat amb l'article 10.1 de la Llei 12/2018, el model d'Avaluació i Seguiment, que consta com Annex III de la present resolució.

Novè. NOTIFICAR aquesta resolució a les entitats sol·licitants, així com a la Direcció Insular de Persones amb Discapacitat i Innovació Social, al Servei de Gestió Econòmica, a la Intervenció Delegada i a la Direcció Insular d'Hisenda i Pressuposts.

Aquesta resolució no posa fi a la via administrativa i contra ella es pot interposar, d'acord amb l'article 28.1 dels Estatuts de l'IMAS aprovats per Acord del Ple del Consell de Mallorca d'11 d'abril de 2019 (BOIB núm. 67, de 18 de maig de 2019), recurs d'alçada davant el Consell Executiu del Consell Insular de Mallorca, dins el termini d'un mes, comptador a partir del dia següent al de la notificació de la present resolució.

Contra la desestimació expressa del recurs d'alçada podrà interposar-se recurs contenciós administratiu davant el Jutjat Contenciós Administratiu, en el termini de dos mesos, comptadors a partir del dia següent al de la notificació de la desestimació de l'esmentat recurs.

Contra la desestimació per silenci del recurs d'alçada podrà interposar-se recurs contenciós administratiu davant el Jutjat Contenciós Administratiu, en qualsevol moment a partir del dia següent a la desestimació presumpta (tres mesos des de la interposició del recurs sense que s'hagi notificat la resolució).

No obstant l'anterior, es pot exercitar, si n'és el cas, qualsevol altre recurs que s'estimi pertinent. Tot això de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la Jurisdicció Contenciosa Administrativa, i de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.





ANNEX I

Usuaris places de transport social (TS),
transport adaptat (TA) i transport rural (TR):

DNI	TS	TA	TR	ENTITAT
1 X5646252M	1	1	1	Patronat
2 X5646265H	1	1	1	Patronat
3 43165699N	1		1	Patronat
4 46544146N	1		1	Patronat
5 43131045L	1		1	Patronat
6 42999091Q	1		1	Patronat
7 43148898R	1		1	Patronat
8 43013497R	1		1	Patronat
9 43174992J	1		1	Patronat
10 43133838Y	1		1	Patronat
11 43135004E	1		1	Patronat
12 37342983E	1		1	Patronat
13 78215488D	1		1	Patronat
14 42998602X	1		1	Patronat
15 43134513Z	1			Aspace
16 41540927Y	1	1		Aspace
17 43190438A	1	1		Aspace
18 43090241V	1	1		Aspace
19 43202169G	1			Aspace
20 Y1611690W	1	1		Aspace
21 43130199R	1	1		Aspace
22 43208668V	1	1		Aspace
23 02707936P	1	1		Aspace
24 43134608V	1	1		Aspace
25 43090363R	1	1		Aspace
26 43169959V	1			Aspace
27 X3803407N	1	1		Aspace
28 431715675S	1	1		Aspace
29 43146858P	1	1		Aspace
30 43168155F	1	1		Aspace
31 41711504S	1	1		Aspace
32 43091832K	1	1		Aspace
33 43169362H	1	1		Aspace
34 43134611C	1			Aspace
35 43146854G	1			Aspace
36 41522669X	1	1		Aspace
37 45188555H	1	1		Aspace
38 80077514R	1	1		Aspace
39 43134512J	1	1		Aspace
40 45185254Y	1			Aspace
41 43169935Q	1	1		Aspace
42 45190223F	1	1		Aspace
43 43091571J	1	1		Aspace
44 43163707K	1	1		Aspace
45 43167770J	1	1		Aspace
46 43168587W	1	1		Aspace
47 431111087W	1	1		Aspace
48 43090038L	1			Aspace
49 43134501W	1	1		Aspace
50 78223161T	1	1		Aspace
51 43090841L	1	1		Aspace
52 43206215W	1			MATER
53 43162488K	1			MATER
54 43222602J	1			MATER
55 43134994N	1			MATER
56 43118740L	1	1		MATER
57 43136891T	1	1		MATER
58 40861188D	1	1		MATER
59 43156842X	1	1		MATER
60 43130213S	1			MATER
61 Y3657328C	1			MATER
62 43147796A	1	1		MATER
63 18232335M	1			MATER
64 43194506T	1			MATER
65 43130218C	1			MATER
66 43131748N	1	1		MATER
67 43195677K	1	1		MATER
68 43135528V	1			MATER
69 43213476H	1			MATER
70 43134712Y	1	1		MATER
71 43138057Q	1			MATER
72 43199371N	1			MATER
73 43186680V	1	1		MATER
74 43031776B	1	1		MATER
75 43130206P	1	1		MATER
76 43168531S	1	1		MATER
77 43081106J	1			MATER
78 43203501W	1			MATER
79 43176402C	1	1		MATER
80 43134797E	1			MATER
81 43157250G	1			MATER
82 43179909P	1			MATER
83 43055747T	1			MATER
84 43115503W	1	1		MATER
85 43053627L	1	1		MATER





86 43026071V	1	1	MATER	136 43135304T	1	AMADIBA
87 43134590E	1		MATER	137 41517758K	1	1 AMADIBA
88 43009476M	1		ASNIMO	138 42983586J	1	AMADIBA
89 43135029R	1		ASNIMO	139 78215489X	1	1 AMADIBA
90 43110211T	1		ASNIMO	140 41517733L	1	1 AMADIBA
91 43135382D	1		ASNIMO	141 43090249W	1	1 AMADIBA
92 43136855X	1		ASNIMO	142 41535863W	1	1 AMADIBA
93 43090275M	1		ASNIMO	143 43132639A	1	AMADIBA
94 43038529D	1		ASNIMO	144 78210655Y	1	1 AMADIBA
95 43153074Z	1		ASNIMO	145 43171732L	1	1 AMADIBA
96 43073280F	1		ASNIMO	146 43006230W	1	1 AMADIBA
97 34069665H	1		ASNIMO	147 43027385C	1	1 AMADIBA
98 43218081T	1		ASNIMO	148 43139268P	1	AMADIBA
99 43169779K	1		ASNIMO	149 43183942Q	1	AMADIBA
100 43190507A	1		AMADIBA	150 42959534L	1	1 AMADIBA
101 78218994L	1		1 AMADIBA	151 43461726Y	1	AMADIBA
102 48525149W	1	1	1 AMADIBA	152 43218994Q	1	AMADIBA
103 43090258B	1	1	1 AMADIBA	153 43139686N	1	AMADIBA
104 41538848C	1		AMADIBA	154 43135569P	1	AMADIBA
105 43039774N	1		1 AMADIBA	155 43176771K	1	AMADIBA
106 43475667D	1		AMADIBA	156 43217087H	1	AMADIBA
107 43139521P	1		1 AMADIBA	157 41536986K	1	1 APROSCOM
108 43154021H	1		1 AMADIBA	158 18221609C	1	1 APROSCOM
109 43131346K	1		AMADIBA	159 X5562558P	1	1 APROSCOM
110 43229606W	1		AMADIBA	160 78214638X	1	1 APROSCOM
111 43050575A	1	1	1 AMADIBA	161 Y0348834F	1	1 APROSCOM
112 43135075R	1	1	1 AMADIBA	162 X2936914K	1	1 APROSCOM
113 41748991N	1		AMADIBA	163 33865386W	1	1 APROSCOM
114 78215498L	1		1 AMADIBA	164 78188371D	1	1 APROSCOM
115 43134734M	1	1	AMADIBA	165 41538366K	1	1 APROSCOM
116 46958042T	1		AMADIBA	166 41621509L	1	1 APROSCOM
117 43208945H	1		AMADIBA	167 37342973N	1	1 APROSCOM
118 43012631D	1		1 AMADIBA	168 37335421G	1	1 APROSCOM
119 43134983R	1		AMADIBA	169 77706277H	1	1 APROSCOM
120 43146828R	1		AMADIBA	170 37339046H	1	1 APROSCOM
121 43066335P	1	1	1 AMADIBA	171 18216421F	1	1 APROSCOM
122 41524478W	1		AMADIBA	172 43032243W	1	1 APROSCOM
123 43145217T	1		1 AMADIBA	173 41572628J	1	1 APROSCOM
124 43467081W	1		AMADIBA	174 78203279J	1	1 APROSCOM
125 43109792C	1		1 AMADIBA	175 37340132T	1	1 APROSCOM
126 X2502261E	1		1 AMADIBA	176 43011601Z	1	1 APROSCOM
127 43195589W	1		AMADIBA	177 41515048W	1	1 APROSCOM
128 43204407B	1		AMADIBA	178 41691617T	1	1 APROSCOM
129 43208669H	1		AMADIBA	179 43091398R	1	AMADIP
130 43167568H	1		AMADIBA	180 43147302S	1	AMADIP
131 43079233A	1	1	1 AMADIBA	181 43135403F	1	AMADIP
132 43059957R	1		1 AMADIBA	182 43021474C	1	AMADIP
133 Y3666206C	1		1 AMADIBA	183 43134890T	1	AMADIP
134 43055754F	1		1 AMADIBA	184 43134931H	1	AMADIP
135 43068064G	1		1 AMADIBA	185 43036323B	1	AMADIP





186 43176240L	1	AMADIP
187 43155312K	1	AMADIP
188 42988096S	1	AMADIP
189 43176106T	1	AMADIP
190 43140162M	1	AMADIP
191 43069576Y	1	AMADIP
192 43085114L	1	AMADIP



ANNEX II**«Acord d'acció concertada entre l'Institut Mallorquí d'Afers Socials i l'entitat xxxxxx per al servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament****INTERVENEN**

D'una part, el Sr. Javier de Juan Martín, president de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (en endavant IMAS), en virtut del Decret de nomenament dels membres del Consell Executiu del Consell de Mallorca de 8 de juliol de 2019 (BOIB núm. 92, de 9 de juliol de 2019) i del Decret d'organització del Consell de Mallorca de 8 de juliol de 2019 (BOIB núm. 92 de 9 de juliol de 2019), assistit per la secretària delegada de l'IMAS, en virtut del nomenament previst al Butlletí Oficial de les Illes Balears número 86, d'1 de juliol de 2021.

I d'altra part, el/la Sr./Sra. xxxxxx, amb DNI núm. xxxxxxxx-x, en representació de l'entitat XXXXXX (en endavant XXXX), titular del CIF xxxxxxxx, domicili social al C/ XXXXXXXXXXXX, nº XX, CP XXXXX, de XXXXX, correu electrònic XXXXXXXXXXXXXXXX, en qualitat de XXXXXX.

Ambdues parts es reconeixen competència i capacitat, respectivament, per a formalitzar aquest acord d'acció concertada.

EXPOSEN

I. L'Institut Mallorquí d'Afers Socials, com a organisme autònom creat pel Consell de Mallorca, adscrit al Departament de Drets Socials del Consell de Mallorca, és l'organisme que exerceix les competències atribuïdes per qualsevol títol al Consell de Mallorca en matèria de serveis socials i protecció de menors, de conformitat a l'article 2 dels Estatuts de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (BOIB núm. 67, de 18 de maig de 2019) aprovat per acord del Ple del Consell de Mallorca de data 11 d'abril de 2019.

II. A l'empara de la Resolució núm. 1119, del president de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials de data 2 de març de 2021 (BOIB núm. 34, d'11 de març de 2021) per la qual es va convocar la concertació social d'urgència del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament inclòs a la xarxa pública de serveis per a persones amb discapacitat de Mallorca, s'ha instruït l'expedient administratiu corresponent i s'ha acreditat que l'entitat XXXXXX és titular d'aquest servei i reuneix els requisits exigits.

III. Que, en data XX de XXXXXX de 2021 el president de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials ha dictat Resolució, núm. XXX, d'aprovació de l'adjudicació de la present concertació, i entre les entitats adjudicatàries i prèvia proposta de l'òrgan instructor, s'han adjudicat a l'entitat XXXX les places següents:

- XX places de centre de dia



- XX places de transport social
- XX places de transport rural
- XX places de transport adaptat
- XX places de servei complementari per necessitats excepcionals de tipus conductual o mèdic.

IV. Que la concertació social d'urgència del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament està imputada a la partida econòmica 402312822709 del pressupost de despesa de l'IMAS.

V. Que estant ambdues parts conformes amb la formalització, ho duen a terme d'acord amb les següents:

ESTIPULACIONS

1. Objecte de la concertació

L'objecte d'aquest acord d'acció concertada és la prestació del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament de la xarxa pública de serveis per a persones amb discapacitat de Mallorca per l'entitat XXXX, de conformitat amb els plecs de prescripcions tècniques que regeixen aquesta concertació social i pel número de places adjudicades a aquesta entitat, sent les següents:

- XX places de centre de dia
- XX places de transport social
- XX places de transport rural
- XX places de transport adaptat
- XX places de servei complementari per necessitats excepcionals de tipus conductual o mèdic.

D'acord amb l'establert a l'article 64.1 del Reglament de serveis per a persones amb discapacitat a Mallorca, aquest servei es defineix com un servei que ofereix durant el període diürn una atenció integral per a les persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament.

En funció de les necessitats de cada persona ofereix suport directe a activitats de la vida diària, comunicació, benestar físic, salut i rehabilitació, comunicació, benestar emocional, desenvolupament personal, relacions socials i afectives, participació social, oci, drets i qualsevol altre aspecte que afecti a la qualitat de vida de la persona. 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. Caràcter de la concertació i règim jurídic aplicable

La present concertació es regirà en quant als efectes i extinció per allò que estableix la Llei 12/2018, de 22 de novembre de 2018 (BOIB 146, de 22 de novembre de 2018), el Decret 48/2017 de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials (BOIB Núm. 132, de 28 d'octubre de 2017). A més, del Reglament



publicat al BOIB núm. 87, de 18 de juliol de 2017, pel qual s'aprova la Cartera Insular de serveis socials i del serveis a menors i família de Mallorca 2017-2020, aprovat pel Ple del Consell de Mallorca en sessió de dia 13 de juliol de 2017 que estableix el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials d'aplicació a l'illa de Mallorca i que és complementària de la cartera bàsica de serveis socials que aprova el Govern de les Illes Balears, així com al Reglament pel qual es regula el funcionament dels serveis socials per a persones amb discapacitat inclosos a la cartera insular de serveis socials i s'estableixen els requisits d'autorització i acreditació (BOIB nº 21, de 15 de febrer de 2018). Així com per la convocatòria de concertació del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament i els plecs de prescripcions tècniques de la present concertació, els quals s'adjunten com a annex al present document i ambdues parts expressament subscriuen.

3. Durada de la concertació

La vigència d'aquest acord d'acció concertada serà d'un any a comptar des de xxxxxx, i es podrà ampliar i renovar sempre i quan l'entitat concertada, en aquest període, hagi obtingut l'acreditació del servei corresponent o subsisteixin les necessitats que n'hagin motivat la seva formalització, de conformitat amb l'establert a la disposició final primera de la Llei 12/2018.

4. Quantia i partida pressupostària

El preu per plaça de la prestació del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament és de:

- 66,10.-€ plaça/dia per plaça concertada.
- 44,07 -€ plaça/dia per un grau d'ocupació de la plaça de 2/3.
- 440,60.-€ plaça/mes per un grau d'ocupació de la plaça de 1/3.

Els preus pels serveis i suports complementaris son:

- Ampliació del servei de centre de dia fins a 240 dies: 66,10.-€ plaça/dia.
- Transport social: 9,04.-€ plaça/dia.
- Transport adaptat: 3,82.-€ plaça/dia.
- Transport rural: 2,21.-€ plaça/dia.
- Complement per necessitats excepcionals de tipus conductual o mèdic: 42,65.-€ plaça/dia.

Tenint en compte el nombre de places adjudicades a aquesta entitat, l'import màxim és de XXXXXX euros (IVA exempt), que es preveu distribuir entre les següents anualitats:

- 2021: XXXXXX euros
- 2022: XXXXXX euros

5. Règim d'ocupació de places



Una plaça és en una unitat de prestació de servei per cada persona usuària. Aquesta intensitat d'hores s'ha de flexibilitzar en funció de les necessitats de cada persona, així com es pot prestar individualment o en grup.

En relació a aquesta concertació, una plaça del servei pot ser ocupada per una persona a jornada completa o fins a 3 persones en jornada parcial. Es poden donar els següents graus d'ocupació:

- a) Una ocupació del 100% de la plaça suposa una utilització mínima de 30 hores setmanals efectives del servei, sense comptar el temps destinat al servei de transport.
- b) Una ocupació de 2/3 de la plaça suposa una utilització mínima de 20 hores setmanals efectives del servei, sense comptar el temps destinat al servei de transport.
- c) Una ocupació d'1/3 de la plaça suposa la utilització mínima de 10 hores setmanals efectives del servei.

6. Obligacions de les entitats concertades

L'entitat titular del servei concertat contrau des del moment de subscriure el present acord d'acció concertada les obligacions següents:

- a) Dur a terme el servei concertat en els termes establerts en la resolució d'atorgament i en el concert social específic formalitzat.
- b) Prestar gratuïtament els serveis a la persona usuària. No es pot percebre cap quantitat que, directament o indirectament, suposi una contrapartida econòmica pels serveis objecte del concert.
- c) Justificar el compliment dels requisits i les condicions, i també la realització de l'activitat del servei i el compliment de la finalitat que determinen el concert.
- d) Complir amb l'establert a la convocatòria i al Plec de prescripcions tècniques aplicable; així com amb l'establert en el Reglament pel qual es regula el funcionament dels serveis socials per a persones amb discapacitat inclosos a la cartera insular de serveis socials i s'estableixen els requisits d'autorització i acreditació; amb el previst a la Llei 4/2009 i els corresponents decrets de desplegament i d'aplicació, en especial l'establert a l'article 4 del Decret 48/2017.
- e) Tenir en funcionament el nombre total de places objecte del concert durant tot el període de vigència corresponent.
- f) Atendre a les persones usuàries derivades a través de l'IMAS.
- g) Comunicar mensualment a l'IMAS, mitjançant un document en format digital, la relació nominal de les persones ateses, amb el model facilitat a tal efecte.
- h) Presentar la memòria anual d'activitats i els documents relacionats al punt 15.2 dels plecs de prescripcions tècniques.
- i) Comunicar, qualsevol incidència o canvi de centre i/o plaça concertada, a l'IMAS.
- j) Sotmetre's en qualsevol moment del desenvolupament del concert a les actuacions de comprovació que efectui l'IMAS, a les de control financer que corresponen a la Intervenció Delegada de l'IMAS en relació amb les places concertades, i a les previstes en la legislació de la Sindicatura de Comptes.
- k) Complir amb el conveni col·lectiu que li sigui d'aplicació.
- l) Seguir les indicacions i pautes tècniques que estableixi, en temps i forma, l'IMAS.
- m) Qualsevol altra en aplicació de la normativa vigent.



7. Facturació del servei

L'import del preu/plaça/dia fixat s'ha d'abonar a l'entitat concertada per mensualitats vençudes amb una justificació de les places ocupades durant el mes fins el màxim de les places concertades.

S'hauran de liquidar mensualment fins a 3 factures en funció de les prestacions rebudes:

- a) Facturació del servei de centre de dia

La factura es presentarà en format electrònic a l'aplicació FACE (<https://face.gob.es>) que és el Punt General d'Entrada de Factures Electròniques de l'administració. A la factura que es presenti ha de constar l'import de la liquidació de les places ocupades corresponents al mes anterior. Amb la factura mensual s'ha d'adjuntar un document amb una relació detallada de les persones usuàries amb les següents dades: nom del servei concertat, nom del centre autoritzat, DNI/NIE i nom de les persones que han ocupat plaça ordenades alfabèticament, grau d'ocupació de la plaça i, si s'escau, dades de baixa o absentisme, tipus de transport i suport extraordinari.

El preu màxim de les places ocupades per persones que causen absentisme és el següent:

- Absentisme fins a 5 dies hàbils consecutius: 100% del preu plaça.
- Absentisme de 6 a 20 dies hàbils consecutius: 75% del preu plaça.
- Absentisme de més de 20 dies hàbils consecutius: 0% del preu plaça.

Al cas extraordinari de que l'Institut Mallorquí d'Afers Socials concertés places reservades per urgències que no es poguessin atendre d'altre forma, el preu màxim de la plaça reservada no ocupada seria del 75% de la plaça.

- b) Facturació del servei complementari de transport (si s'escau): s'aplicaran els mateixos criteris que per a la facturació del servei de centre de dia.
- c) Facturació del complement per suport extraordinari (si s'escau): s'aplicaran els mateixos criteris que per a la facturació del servei de centre de dia.

L'entitat titular del servei no pot facturar a les persones usuàries ni als seus familiars cap quantitat addicional per la prestació del servei concertat de centre de dia.

En cas de que l'entitat presti o vulgui prestar altres serveis complementaris diferents al de menjador i transport, s'hauran de notificar a l'Institut Mallorquí d'Afers Socials detallant el contingut del servei, horaris i preu a satisfer per les persones usuàries, per que es facin les comprovacions de que les prestacions incloses no corresponen a les pròpies del concert.

8. Pagament

- L'Institut Mallorquí d'Afers Socials, tramitarà mensualment la proposta de pagament en concepte de cost del servei de les places concertades. El pagament de la quantitat que correspongui es durà a terme en el compte corrent que indiqui l'entitat concertada.
- L'entitat concertada no pot cobrar cap quantitat suplementària per places o per qualsevol altre servei o prestació que s'hagi d'atendre en virtut del concert subscrit.



- La percepció indeguda de quantitats per part de l'entitat concertada suposa l'obligació de reintegrar-les, amb la tramitació prèvia del procediment que correspongui, amb l'audiència de la persona interessada.
- El pagament de les factures estarà sotmès a la comprovació de que l'entitat titular està al corrent de pagaments amb el Consell de Mallorca, amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, i amb l'Agència Tributaria i la Seguretat Social.

9. Condicions materials i de funcionament del servei

L'entitat titular del servei ha de complir, com a mínim, l'establert al Reglament pel qual es regula el funcionament del serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca inclosos a la cartera insular de serveis socials, i s'estableixen els requisits d'autorització i acreditació, aprovat al Ple del Consell de Mallorca el 8 de febrer de 2018 (BOIB núm. 21, de 15 de febrer de 2018), així com les condicions tècniques i de funcionament que estableix el Plec de prescripcions tècniques, aprovat pel president de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials en el marc de la convocatòria de la concertació social del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament (BOIB núm. 34, d'11 de març de 2021).

10. Cobertura de places

L'entitat concertada es compromet expressament a acceptar les persones usuàries designades per l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, per al servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament.

11. Inspecció i control

El Servei d'Autoritzacions, Acreditació, Registre i Inspecció de Serveis Socials pot inspeccionar en qualsevol moment el funcionament del servei concertat, per comprovar si s'ajusta al que estableix aquest acord d'acció concertada, en tot el que pugui repercutir, en general, sobre els usuaris del servei de centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament.

12. Justificació

A més de les factures mensuals previstes a la clàusula 7 del present document, l'entitat concertada ha de presentar una memòria justificativa amb els continguts i annexos prevists al punt 15 dels plecs de prescripcions tècniques de la present concertació social, durant del primer trimestre de cada any natural de vigència d'aquest acord d'acció concertada, a partir de l'any següent al seu inici.

13. Causes de resolució



Els acords d'acció concertada s'extingeixen, de conformitat amb el previst a l'article 9 de la Llei 12/2018, pel compliment i venciment del termini, sempre que no s'hagin renovat, o per resolució.

Són causes de resolució dels acords d'acció concertada les següents:

- a) Acord mutu de les parts, manifestat amb l'antelació de dos mesos.
- b) Renúncia de l'entitat concertada, manifestada amb una antelació mínima de dos mesos per garantir la continuïtat del servei.
- c) Incompliment de les normes de caràcter obligatori a què s'han de sotmetre el servei objecte de la present concertació i de les obligacions en matèria de seguretat i instal·lacions.
- d) Incompliment dels objectius qualitatius i quantitatius establerts, sempre que l'incompliment sigui imputable a l'entitat concertada, així com de les estipulacions essencials de l'acord i dels plecs de prescripcions tècniques aplicables.
- e) Prestació defectuosa de les obligacions acordades.
- f) Negació a atendre les persones usuàries derivades per l'IMAS.
- g) Infracció amb caràcter greu de la legislació fiscal, laboral, de la Seguretat Social, d'integració social de discapacitats i de prevenció de riscos laborals.
- h) Pèrdua sobrevinguda dels requisits de participació a la present convocatòria o de les condicions tècniques, econòmiques i financeres que hagin habilitat l'acord d'acció concertada, així com la revocació o la caducitat de l'autorització d'obertura i funcionament i/o de l'acreditació del servei.
- i) Mort de la persona física titular del servei o l'extinció de la persona jurídica a la qual correspon la titularitat, excepte el que preveu l'article 29 del Decret 48/2017.
- j) Declaració de concurs de creditors de l'entitat titular del servei, a excepció del previst a l'article 7.4 de la Llei 12/2018.
- k) Modificació de les condicions tècniques o de les condicions econòmiques per part de l'Administració, sempre que l'entitat d'iniciativa privada no hi hagi donat la conformitat.
- l) No disponibilitat sobrevinguda del títol jurídic que acredita la titularitat del servei durant la vigència de l'acord.
- m) Així com també les clàusules de revocació previstes en els plecs tècnics objecte del present servei.

14. Jurisdicció competent

La jurisdicció contenciosa administrativa és la competent per resoldre les qüestions litigioses relatives a la formalització d'aquest acord d'acció concertada i també les sorgides entre les parts sobre la interpretació, la modificació, el compliment, els efectes i l'extinció.

Les parts concertants es sotmeten expressament als tribunals de Palma, en totes les qüestions que es puguin plantejar i renunciem, en conseqüència, als del seu fur i veïnatge.

I en prova de conformitat de tot quant s'estableix en aquest acord d'acció concertada, ho firmen electrònicament les parts».



ANNEX III

Avaluació de seguiment del serveis concertats amb l'IMAS

1. Fonamentació

La Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears, estableix a l'article 10 que:

"1. El departament competent en la matèria de cada administració que subscrigui acords d'acció concertada ha d'aprovar un model d'avaluació dels continguts i les estipulacions recollits en els acords d'acció concertada d'assistència o de prestació de serveis socials.

2. Les entitats i els serveis concertats estaran sotmesos a les actuacions que determini el departament competent en la matèria de cada administració que subscrigui acords d'acció concertada pel que fa a les condicions tècniques i l'avaluació de la qualitat del servei, així com als processos de seguiment (...)"

En conseqüència, és responsabilitat de l'IMAS, com departament de l'Administració responsable dels concerts, l'aplicació d'un model d'avaluació de seguiment dels serveis concertats, i per tant de l'atenció que reben els usuaris, basat en l'aplicació dels criteris del model d'atenció que corresponguin en funció del tipus de servei i perfil de destinataris.

2. Contingut i metodologia

L'avaluació de seguiment, d'acord amb els plecs tècnics de concertació dels serveis, es basa en els principis rectoris aplicables a tots els serveis (articles 20, 21, 22, 23 i 24 del Reglament de serveis de persones amb discapacitat de Mallorca), que configuren el model d'atenció de l'IMAS per a les persones amb discapacitat ateses a la xarxa pública de serveis socials.

L'avaluació de seguiment no és una inspecció. Les inspeccions es realitzen en relació al compliment normatiu dels requisits d'autorització, per part de la secció de registre, autorització i inspecció de l'IMAS.

L'avaluació de seguiment és una avaluació del grau de compliment dels compromisos assolits per l'entitat amb el concert de prestació del servei, i suposa, a més, el seguiment del grau de compliment dels requisits d'acreditació del servei establerts als articles 75 i 76 del Reglament del Consell de Mallorca pel qual es regula el funcionament dels serveis socials per a persones amb discapacitat inclosos a la cartera insular de serveis socials i s'estableixen els requisits d'autorització i acreditació.

Aquesta avaluació, a més, constitueix una eina per a la millora contínua del servei ja que permet identificar punts forts i oportunitats de millora d'acord amb els criteris del model d'atenció per a persones amb discapacitat de l'IMAS. No obstant, aquests criteris són revisables fruit de la col·laboració tècnica entre l'Àrea de Discapacitat de l'IMAS i les entitats incloses a la Xarxa Pública de serveis per a persones amb discapacitat de Mallorca.

Els incompliments de les entitats concertades que afectin la prestació del servei es qualificaran com lleus i greus. Aquesta qualificació correspon a l'Institut Mallorquí d'Afers Socials com Administració concertant.



 Direcció Insular de Persones amb Discapacitat
Departament de Benestar i Drets Socials
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

D'acord amb el model d'avaluació de seguiment, es considerarà que un criteri del model d'atenció presenta una desviació greu, quan a l'avaluació s'assigna una puntuació d'1 per part de l'equip avaluador. Aquesta puntuació significa que no s'evidencia l'aplicació del criteri o bé que s'han detectat evidències d'actuacions clarament contràries a l'aplicació del criteri. L'assignació d'una puntuació d'1 a l'avaluació de seguiment comporta que a l'informe d'avaluació es detalli les evidències que fonamenten aquesta puntuació.

Incompliments lleus

Es considera incompliment lleu qualsevol dels següents:

- a. L'incompliment dels terminis fixats per aportar la informació o documentació requerida per a la justificació d'aquest concert així com per a la comunicació dels canvis de persones usuàries entre centres.
- b. Que al seguiment del model d'atenció realitzat pels tècnics de l'IMAS es detectés menys de 10 desviacions lleus o que no afectin directament a l'usuari.

Incompliments greus

Es consideren motius d'incompliment greus qualsevol dels següents:

- a. L'incompliment de les ràtios mínimes i de qualsevol dels perfils professionals establerts.
- b. L'incompliment de dos o més de les obligacions establertes als plecs.
- c. L'ocultació, manipulació o falsedat de qualsevol de les dades o documents.
- d. Que al seguiment del model d'atenció realitzat pels tècnics de l'IMAS es detectin incompliments en els següents criteris:
 - Principi 1 relatiu a la persona: (1) Adaptar el servei a la persona, (2) Avaluar necessitats i preferències i (3) Un pla d'atenció personal.
 - Principi 2 relatiu al benestar: (8) Atendre al benestar físic i emocional, (10) Tracte càlid i empàtic i (14) Tractaments respectuosos i equilibrats.
 - Principi 3 relatiu a l'autonomia: (15) Identificar i reforçar capacitats i potencialitats, (19) Itineraris vitals en treball i emancipació i (20) Suport a la gestió de recursos personals.
 - Principi 4 relatiu als drets: (22) Garantir la protecció de drets, (23) Facilitar l'ús efectiu dels drets, (24) Ús digne de la imatge, (25) Reduir la vulnerabilitat i (26) revisar la integritat ètica de les actuacions.
- a. L'incompliment de l'establert a la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i al Reglament Europeu 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

Si en el seguiment de l'IMAS es detectés, a més, una possible vulneració dels drets de les persones usuàries o bé qualsevol de les infraccions senyalades articles 127, 128 i 129 de la Llei 4/2009, seria notificat a la Secció d'Inspecció de Centres i Serveis de l'IMAS perquè realitzés una inspecció a instància de la Direcció Insular de persones amb discapacitat



3. Matriu d'aplicabilitat del model d'atenció de l'IMAS a l'avaluació de seguiment

Llegenda: Aplicable Aconsellable No rellevant																
Servei	Serveis de promoció de l'autonomia i acompanyament					Serveis d'atenció diürna					Serveis residencials i de suport a l'habitatge					
	Promoció autonomia funcional		Atenció integral		Habilitació i teràpia	Funció tutelar		Centre dia		Ocupacional	Residència		Habitatge supervisat		Suport habitatge	
	DF	DA	DA	DF		DI	DO	DI	DO		DI	DO	DI	DO		
Persones destinatàries	1. Adaptar el servei a cada persona	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
	2. Un professional referent	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
	3. Avaluar necessitats i preferències	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
	4. Un pla d'atenció personal	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
	5. Flexibilitat per escollir i adaptar	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	90%
Principi 1: LA PERSONA	6. Fer seguiment dels resultats personals	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
	7. Avaluar la satisfacció i promoure millores	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
	8. Atendre el benestar físic i emocional	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
	9. Una vida segura i saludable	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
	10. Tracte càlid i empàtic	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
Principi 2: BENESTAR	11. Suports positius i preventius	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	73%
	12. Entorns càlids i accessibles	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	90%
	13. Anticipar la informació	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	90%
	14. Tractaments respectuosos i equilibrats	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	80%
	15. Identificar i reforçar capacitats i potencialitats	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	97%
Principi 3: AUTONOMIA	16. Programes útils i avaluació dels resultats	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	97%
	17. Que la persona no es perdi oportunitats	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	97%
	18. Tecnologia per suports i adaptacions	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
	19. Itineraris vitals en treball i emancipació	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	63%
	20. Suport a la gestió dels recursos personals	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	73%
Principi 4: DRETS	21. Explorar noves oportunitats i possibilitats	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	97%
	22. Garantir la protecció dels drets	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	97%
	23. Facilitar l'ús efectiu dels drets	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	97%
	24. Ús digne de la imatge	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
	25. Reduir la vulnerabilitat	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	93%
Principi 5: INCLUSIÓ	26. Revisar la integritat ètica de les actuacions	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
	27. Escoltar a les persones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
	28. Treballar amb tota la comunitat	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	97%
	29. Activitats normalitzades i en la comunitat	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	90%
	30. Facilitar relacions normalitzades	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	93%
Principi 6: CIUTADANIA	31. Gestionar xarxes comunitàries de suport	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	70%
	32. Ús dels recursos ordinaris	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	93%
	33. Participació ciutadana	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
	34. Tecnologia per a la inclusió	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	90%
	35. Cap persona aïllada o institucionalitzada	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
Pes del model d'atenció en el servei																
Nº incidències (punt = 1) que suposa incompliment LLEU																
Nº incidències (punt = 1) que suposa incompliment GREU																

4. Guia d'aplicació del model d'atenció

La present guia constitueix una eina d'ajuda per a l'aplicació del model d'atenció i prestació de suports a les persones amb discapacitat de Mallorca. Per a cadascun dels 35 criteris del model es detalla una descripció del criteri (columna esquerra) i alguns exemples d'evidències d'aplicació del criteri (sempre i quan el criteri sigui aplicable al servei d'acord amb la taula de l'apartat 3).

Els exemples d'evidències no constitueixen un llistat de comprovació, sinó que són exemples u orientacions per a fixar evidències. Tant els exemples com la descripció de cada criteri poden ser objecte de revisió per part de l'IMAS en col·laboració amb les entitats de la Xarxa Pública.

1. Adaptar el servei a cada persona	Exemples d'evidències:
Abans de la incorporació al servei es fan entrevistes de recollida d'opinions, preferències i necessitats a la persona i família, i es tenen en compte a la incorporació. Hi ha un procediment d'acollida i adaptació. Es posen en marxa mesures que adapten el servei a les necessitats de cada persona al seus entorns i moment vital (per exemple, en la formació o el treball, a l'habitatge, en processos d'envelliment). Aquestes mesures poden ser des d'adaptacions físiques com horàries, de tipus d'activitats, de grup de relacions, personal de suport, etc. S'avalua la percepció de la persona i família sobre si es té en compte la seva opinió al servei (mitjançant qüestionaris o altres mètodes).	☐ Hi ha un sistema o procediment de valoració inicial de necessitats i preferències. ☐ Hi ha un sistema o procediment per promoure una acollida càlida i respectuosa. ☐ S'adopten mesures per adaptar el servei a cada persona. ☐ Es fa una avaluació de la percepció del servei i de com respon a les pròpies necessitats. ☐ Altres (especificar):
2. Un professional referent	Exemples d'evidències
La persona (i/o la seva representació legal) coneix qui és el/la professional responsable de tutoritzar el seu pla d'atenció personal. Es fan reunions periòdiques de seguiment entre el/a tutor/a i la persona i/o família (al menys una vegada a l'any). El/ professional referent és un dels professionals que acompanya a la persona (si hi ha varis) i compleix amb la ràtio i la qualificació exigida als apartats 10.1 i 10.2 d'aquests plecs.	☐ Hi ha un pla d'atenció personal a on consti el professional referent. ☐ La persona i/o la família coneix qui és el seu professional referent. ☐ Hi ha un registre de reunions o tutories entre el professional referent i la persona. ☐ Es compleix la ràtio i qualificació mínima requerida dels professionals referents. L'incompliment de la ràtio i/o la qualificació mínima requerida significa una puntuació d'1 punt al criteri i s'haurà d'esmenar (incompliment dels plecs). ☐ Altres (especificar):



3. Avaluació necessitats i preferències	Exemples d'evidències
La persona disposa d'una valoració inicial de les seves necessitats (de suports o adaptacions, d'orientació, d'aprenentatge, de rehabilitació o teràpia, etc.). En aquesta valoració es recullen també les seves preferències i el perfil de competències per planificar un servei més adequat a cadascun i maximitzar els resultats personals.	☒ Com a mínim, la valoració inicial de cada persona recull: ☒ Una valoració tècnica de necessitats de la persona en relació al tipus de servei i prestacions que inclou. ☒ Una valoració d'aspectes personals i socials, que contemplin necessitats de la persona en qualsevol àrea de la seva vida que pugui estar afectada per la discapacitat (per exemple, una possible manca de relacions socials significatives). Els instruments poden ser estandaritzats o propis, però hauran de recollir una visió general (per ex., el qüestionari de la OMS (<i>Whodas</i>), qüestionaris de qualitat de vida, escala d'intensitat de suports, etc.). ☒ La valoració inicial recull preferències de la persona (horaris, tipus d'activitats o àrees de la vida a les que li interessa millorar, etc.), així com les seves competències. ☒ La valoració es tanca dintre els primers 6 mesos des de la incorporació (evidenciar). ☒ Altres (especificar):
4. Un pla d'atenció personal	Exemples d'evidències
La persona disposa d'un pla d'atenció personal actualitzat (al menys als darrers 12-18 mesos) i adequat a les seves necessitats. El pla inclou els temes u objectius a treballar, els suports individuals o programes d'intervenció i les dates del darrer i proper seguiment. El pla d'atenció es basa en una valoració (inicial o de seguiment) de les seves necessitats de suport o d'intervenció tenint en compte les seves preferències i potencialitats. Aquesta avaluació es fa com a mínim amb caràcter anual. El pla recull una visió global de la persona, no parcel·lada per serveis. Hi ha un sistema informàtic per a la gestió del pla d'atenció personal, així com per a la coordinació del pla entre els diferents serveis que rep la persona i amb recursos externs.	☒ Pla d'atenció personal amb objectius o suports a donar d'acord amb la valoració de necessitats i preferències individuals. ☒ El pla d'atenció descriu les pautes d'actuació per a proveir els suports o tractaments per part dels professionals d'atenció directa. ☒ El pla d'atenció recull preferències de la persona recollides a l'avaluació. ☒ Si la persona utilitza més d'un servei, hi ha un únic pla d'atenció personal i els serveis es coordinen per dur-ho a terme. ☒ El pla d'atenció està actualitzat, com a mínim, als darrers 18 mesos (evidenciar registre de revisió amb data i continguts de la revisió). ☒ Altres (especificar):



5. Flexibilitat per escollir i adaptar	Exemples d'evidències
La persona pot escollir entre diverses opcions d'activitats (formatives o laborals, d'aprenentatge d'autonomia, d'oci i benestar, etc.), entorns i horaris per adaptar la intervenció a les seves necessitats. Aquestes diverses opcions s'adeqüen al nivell de comunicació i a les necessitats de la persona.	En general, s'evidencia que la persona té opcions per triar i adaptar el servei a les seves necessitats personals (tipus d'activitats, horaris, llocs a on fer les activitats,...) i evidències d'ús de les diferents opcions. Als serveis de promoció de l'autonomia, es dona a escollir com a mínim el lloc a on rebre els suports en funció de les necessitats (centre, domicili, comunitat). Als serveis ocupacionals es dona a escollir, com a mínim: - Grau d'ocupació. - Diferents activitats d'ocupació, aprenentatge o benestar. - L'ús de menjador o transport. Al servei de centre de dia es dona a escollir, com a mínim: - Grau d'ocupació. - Diferents activitats d'aprenentatge o benestar. Als serveis de residència i habitatge supervisat es permet escollir tot el que té que veure amb la vida personal. Com a mínim: - La roba, el menjar i els horaris (esmorzar, sopar, dutxa,...) - Possibilitat de disposar d'elements personals a l'habitatge. - Activitats de benestar i d'oci. En cas de dificultats de comunicació, les opcions per triar s'adeqüen al nivell de comunicació de la persona, i en cas necessari, s'implica al familiar o representant legal en les decisions. Altres (especificar):

6. Seguiment dels resultats personals	Exemples d'evidències
Es fa un balanç periòdic dels resultats personals aconseguits al moment d'actualitzar cada pla. Aquest seguiment pot constar de la valoració de: resultats aconseguits, noves necessitats, aprenentatges o avanços terapèutics, competències adquirides, qualitat de vida, etc., depenent del tipus de servei i les necessitats i situació vital de cada persona.	☐ Com a mínim, es fan dos tipus de valoracions de seguiment, en coherència amb la valoració inicial: ☐ Seguiment tècnic de resultats de les prestacions, tractaments i suports individuals. ☐ Seguiment a nivell personal i social, que recull necessitats de la persona en qualsevol aspecte de la seva vida que pugui estar afectat per la discapacitat. Els instruments poden ser estandaritzats o propis, però hauran de recollir una visió general (per ex., el qüestionari de la OMS (<i>Whodas</i>), qüestionaris de qualitat de vida, escala d'intensitat de suports, etc.). ☐ La valoració està actualitzada com a mínim, durant els darrers 18 mesos (evidenciar). ☐ Altres (especificar):
7. Avaluar satisfacció i promoure millores	
S'avalua periòdicament (almenys cada 2 anys) el grau de satisfacció de la persona incloent, com a mínim, els següents aspectes: si es té en compte la seva opinió, l'amabilitat al tracte del personal d'atenció; la disponibilitat dels professionals i els responsables; les activitats i horaris; la utilitat dels programes i suports; els entorns, instal·lacions i equipaments i la satisfacció general amb el servei. Es promouen millores al servei en funció dels resultats aconseguits.	☐ Hi ha un sistema d'avaluació de la satisfacció de les persones (enquesta o altres) i/o els seus representants legals que inclogui, al menys, ítems referits a: ☐ Si es té en compte l'opinió de la persona i/o la seva representació legal ☐ L'amabilitat en el tracte ☐ La disponibilitat dels professionals i els responsables ☐ Les activitats i horaris ☐ La utilitat dels programes i suports ☐ Les instal·lacions i equipaments ☐ La satisfacció general amb el servei ☐ Es fa un informe d'anàlisi de resultats d'avaluació de la satisfacció als darrers 2 anys, i es comuniquen els resultats a les persones usuàries, familiars i treballadors. ☐ Hi ha criteris per promoure millores a partir dels resultats i es posen en marxa aquestes millores. ☐ Altres (especificar):



8. Atendre el benestar físic y emocional	Exemples d'evidències
El servei disposa de informació clau sobre la salut de la persona (malalties, al·lèrgies o intoleràncies, tractaments, perfils de risc, etc.). Es proporcionen a la persona oportunitats per mantenir i millorar el seu benestar físic i/o emocional en cas de necessitar-ho, bé mitjançant intervencions directes o en col·laboració amb altres recursos. El servei està preparat per detectar les necessitats d'atenció psicològica, psiquiàtrica o neurològica, i en cas de ser necessari es presta directament o es dona una orientació cap a altres recursos. Es disposa i implanta un protocol d'urgències. Es dona formació als professionals directes sobre temes relacionats amb la salut de les persones usuàries.	Hi ha un expedient de salut de la persona amb informació de diagnòstics, al·lèrgies o intoleràncies, tractaments actualitzats i mesures especials. En cas de necessitat, hi ha un sistema per vigilar i mantenir la salut amb mitjans propis o mitjançant supervisió i/o acompanyament als recursos de salut de la comunitat. Hi ha sistemes per detectar possibles necessitats a la salut emocional i cognitiva (per ex., trastorns de l'estat d'ànim, deteriorament cognitiu...). Hi ha un sistema o procediment d'actuació en situacions d'urgència mèdica. Es fa formació als professionals d'atenció directa sobre temes relacionats amb la salut de les persones. Altres (especificar):



9. Una vida segura i saludable	Exemples d'evidències
El servei proveeix entorns segurs i saludables, incloses les mesures necessàries en la comunitat o als desplaçaments. Es supervisa que la persona tingui una bona alimentació i higiene, així com que visqui a un habitatge amb unes condicions acceptables en matèria de seguretat i higiene. Hi ha una avaluació de riscos per a la seguretat de les persones, i s'adopten les mesures necessàries. La persona pot accedir (amb o sense suport) als dispositius de seguretat (elements de comunicació, de protecció, d'emergències, etc.) que pugui necessitar. Es duen a terme programes de vida saludable, especialment per a les persones amb perfils de risc (obesitat, hipertensió, processos degeneratius, conductes complexes, etc.). Es disposen i apliquen programes per a protegir la salut i seguretat de les persones (formació en salut, pla d'emergències, protocols d'urgències, etc.). Es planifiquen revisions (ginecologia, odontologia, oftalmologia, etc.) i, si cal, es fixen pautes sobre vigilància, millora i seguiment de la salut de la persona al seu pla d'atenció personal. S'avaluen els resultats de manteniment o millora de la salut.	- La valoració inicial i les valoracions de seguiment inclouen la salut i el benestar. - Els serveis de promoció de l'autonomia i els serveis d'estades diürnes, disposen d'informació sobre l'adequada alimentació, higiene i condicions de seguretat i salubritat al propi domicili. - En cas de detectar-se incidències s'actua en favor de la persona, i si és necessari, es fa en coordinació amb altres serveis socials o de salut. - En cas de que el servei disposi d'instal·lacions pròpies: - S'evidencien unes bones condicions de seguretat i higiene. - Es disposa d'un pla d'emergències. - La ruta d'evacuació està lliure d'obstacles i la persona pot accedir als dispositius de seguretat. - Es manegen indicadors per detectar perfils de risc per a la salut (obesitat mòrbida, processos degeneratius, necessitats mèdiques o conductuals, o qualsevol altre factor de risc per a la salut de la persona). - Es fa formació sobre cura de la salut al personal directe (primers auxilis, farmacologia o qualsevol altre tema relacionat amb la salut de les persones usuàries). - Es fa vigilància de la salut (revisions), amb mitjans propis o de la comunitat, o bé es supervisa que la persona ho faci pel seu compte o amb la família (per ex., a la tutoria de revisió del pla d'atenció). Si es detecten necessitats es fixen objectius al pla d'atenció personal. - Altres (especificar):
10. Tracte càlid i empàtic	Exemples d'evidències
Es tenen en compte les competències personals pel tracte a la selecció i incorporació del nou personal. Els professionals d'atenció directa reben avaluacions de les seves competències en relació al tracte a les persones. El personal rep formació sobre tracte càlid i empàtic. S'avalua la qualitat percebuda del tracte dels professionals i, si cal, es promouen millores.	- Es fa formació als professionals sobre tracte càlid i empàtic a les persones amb discapacitat. - Es valora l'amabilitat al tracte als processos de selecció de nou personal. - Es supervisa la qualitat del tracte dels professionals directes cap a les persones usuàries (registre de supervisió o avaluació de competències). - S'inclou la percepció sobre el tracte rebut a l'avaluació de satisfacció. - Altres (especificar):



11. Suports positius i preventius	Exemples d'evidències
Es fan intervencions positives i de caire educatiu per prevenir conductes perjudicials per a la mateixa persona o per a l'entorn. Es duen a terme mesures de suport conductual positiu i suport actiu, basades en el respecte a cada persona, en la participació i en l'aprenentatge d'habilitats (per exemple, habilitats per a la pròpia vida, habilitats d'autocontrol, habilitats de comunicació, habilitats socials, etc.). En cas de necessitats excepcionals de suport per motius conductuals es duen a terme programes de suport conductual positiu amb evidències d'avaluació i intervenció multidisciplinària, pautes d'actuació al pla d'atenció personal, formació al personal directe i supervisió i seguiment dels resultats.	- En serveis per a persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament: - S'implanten programes d'aprenentatge d'habilitats per a l'autocontrol emocional, d'entrenament en habilitats socials, entrenament de la comunicació o d'altres habilitats que ajudin a prevenir problemes conductuals. - Si es detecten els casos de dificultats a nivell conductual i s'apliquen mesures de suport conductual positiu amb seguiment mitjançant un equip multidisciplinari i incorporació de pautes d'actuació al pla d'atenció personal. - Es fa formació al personal directe sobre suport conductual positiu, suport actiu o altres metodologies respectuoses amb la persona per prevenir dificultats de comportament i promoure un clima positiu i participatiu. - Es fa valuació i seguiment dels resultats de les intervencions conductuals. - Altres (especificar):
12. Entorns càlids i accessibles	Exemples d'evidències
Els espais del servei són confortables. Hi ha bones condicions d'il·luminació, temperatura i humitat, i sense contaminació acústica. Els elements de mobiliari i decoració es basen en criteris de funcionalitat, comoditat i seguretat. Els espais i accessos són accessibles i disposen d'adaptacions per a que les persones amb dificultats de mobilitat, sensorials i/o cognitives es puguin orientar, comunicar, desplaçar i tenir accés a la informació, les activitats i els entorns. Quan els servei es presta a la comunitat, s'avaluen les possibles barreres físiques o comunicatives i es proveeixen els suports i adaptacions necessàries.	- Hi ha bones condicions d'il·luminació, oxigenació, renou, olors, temperatura i humitat a les instal·lacions del servei. - S'adopten mesures per controlar la temperatura en cas que sigui necessari (hivern, estiu). - Els equipaments compleixen criteris de funcionalitat, comoditat i seguretat. - Hi ha adaptacions a la mobilitat si hi ha persones amb mobilitat reduïda. - Hi ha adaptacions a la comunicació si hi ha persones amb discapacitat sensorial o cognitiva. - Altres (especificar):



13. Anticipar la informació	Exemples d'evidències
En cas de dificultats de comunicació es facilita informació adaptada i per avançat per a que la persona estigui connectada amb l'entorn i pugui anticipar els esdeveniments i prendre decisions. Es disposa de moments i adaptacions per donar per avançat informació sobre aspectes com: activitats diàries, setmanals o mensuals, personal de suport, visites, esdeveniments, responsabilitats sobre tasques, alimentació, clima, notícies del dia o la setmana, o qualsevol altre aspecte que pugui ser rellevant per a que la persona pugui controlar la seva vida quotidiana, regular les seves emocions, prendre decisions, participar i interactuar amb els altres.	☒ S'implanten sistemes d'informació accessible i per avançat per a que la persona pugui anticipar i controlar la seva vida quotidiana (per exemple, sobre la ubicació dels professionals, la informació dels menús diaris, la informació de l'horari d'activitats, les visites o esdeveniments...). ☒ Es duen a terme activitats d'informació i comunicació accessible per a que la persona estigui connectada amb el seu entorn (esdeveniments a la comunitat, informació sobre notícies o qualsevol altre tema que li pugui ajudar a sentir-se part de la comunitat). ☒ Altres (especificar):
14. Tractaments respectuosos i equilibrats	Exemples d'evidències
La persona i/o la seva representació legal dona consentiment a les intervencions mèdiques i assistencials. Es garanteix la intimitat en les exploracions, cures i tractaments. La informació sobre diagnòstics i tractaments es restringeix exclusivament als professionals que l'hagin de conèixer en benefici de la persona. El personal directe disposa de la suficient formació i qualificació sobre aquests aspectes. Es coneixen els tractaments mèdics que rep la persona i es supervisa que estiguin actualitzats (mínim amb seguiments semestral al cas dels psicofàrmacs). Es valora l'equilibri entre els beneficis i els efectes colaterals. Es fa una coordinació i seguiment dels tractaments psiquiàtrics, neurològics i/o psicològics, juntament amb els professionals d'atenció directa i la família. Es supervisa i dona suport a les persones per a que s'administrin adequadament els seus tractaments i revisions.	☒ Als serveis de promoció, manteniment i recuperació de l'autonomia funcional, servei de centre de dia, servei de residència i servei d'habitatge supervisat: ☒ Els espais físics garanteixen la intimitat en cures o exploracions de salut. ☒ Hi ha un registre informàtic i actualitzat de la medicació que pren la persona. ☒ En cas de que el servei inclogui de servei mèdic propi, s'informa a la persona (i/o a la seva representació legal) sobre els tractaments per a que pugui donar consentiment informat (excepte en situacions d'urgència mèdica). ☒ En cas de tractament amb psicofàrmacs, s'ha revisat als darrers 6 mesos. ☒ Hi ha evidències de prescripció facultativa i/o autorització judicial en qualsevol actuació que pugui suposar restriccions a la llibertat individual (Art. 25 del reglament de discapacitat), especialment en relació a les limitacions de moviments de qualsevol tipus (contencions, tancament de portes o qualsevol altre). ☒ Si s'adoptés qualsevol mesura restrictiva, es comprova que està justificada tècnicament, que s'aplica de forma respectuosa i a nivell individual (s'ha d'incloure al pla personal). ☒ Altres (especificar):

15. Reforçar capacitats i potencialitats	Exemples d'evidències
La persona rep una avaluació de les seves competències, capacitats i potencialitats. Fruit d'aquesta avaluació es fixen pautes o programes de millora i/o manteniment de les capacitats, especialment als períodes de canvi (joves en formació o aprenentatge, persones en procés de deteriorament, etc.). El pla d'atenció personal té en compte les competències clau de la persona i es faciliten activitats que maximitzin les capacitats de cada persona.	Es fa una valoració de les competències, capacitats, habilitats o potencialitats de cada persona en funció del seu tipus de discapacitat, el tipus de servei i el perfil de necessitats de la persona. Per exemple: - Activitats de la vida diària en persones amb discapacitat sobrevinguda usuàries de serveis de promoció de l'autonomia o de serveis residencials i d'habitatge. - Perfil de competències formatiu-laboral en persones que poden millorar el seu itinerari vital en serveis ocupacionals, serveis d'habilitació i teràpia o serveis d'atenció integral. - Habilitats socials i relacionals en persones amb dificultats de relació. - Habilitats cognitives en persones amb processos de deteriorament. Les valoracions estan actualitzades (al menys als darrers 24 mesos). A partir de les valoracions realitzades s'executen programes per desenvolupar i/o mantenir les capacitats. El pla d'atenció personal fa referència a les capacitats i competències de la persona quan aquestes són clau per aconseguir els objectius individuals (es cerca que s'estimulin les capacitats). Altres (especificar):
16. Programes útils i avaluació dels resultats	Exemples d'evidències
Els programes i activitats són útils i funcionals per a la persona, és a dir, contemplen situacions i tasques relacionades amb la vida diària, l'habilitació funcional, la formació i ocupació o la promoció de l'autonomia, la inclusió i la participació. S'eviten les activitats no normalitzades, excepte si tenen una clara funció d'aprenentatge i/o terapèutica. Els programes s'inclouen al pla d'atenció personal. Les activitats formatives i els tractaments rehabilitadors es planifiquen i avaluen per personal qualificat. Es fa seguiment periòdic dels resultats aconseguits de qualsevol programa que s'apliqui amb una persona i es promouen millores a partir d'aquest seguiment.	Els programes inclouen competències pràctiques per a millorar l'autonomia de la persona a l'àmbit de la vida que correspongui (formatiu-laboral, vida diària, comunicació, mobilitat, relacions socials i/o afectives, etc.). Els programes inclouen activitats normalitzades i a l'entorn de la comunitat. El pla d'atenció personal inclou objectius i/o pautes d'actuació relatives als programes i intervencions. Les activitats, programes i intervencions es planifiquen i avaluen per personal qualificat per planificar i avaluar (formadors, educadors, fisioterapeutes, logopedes, terapeutes ocupacionals, integradors socials, qualificacions professionals de nivell III o d'altres titulacions). Hi ha un registre d'avaluació i seguiment dels resultats dels programes (actualitzada al menys als darrers 24 mesos). Altres (especificar):



17. Que la persona no es perdi oportunitats	Exemples d'evidències
S'implanten mesures més enllà del compliment legal en matèria d'accessibilitat a les activitats, entorns, productes i serveis, per a minimitzar la pèrdua d'oportunitats respecte a qualsevol persona sense discapacitat. Quan es precisi, s'apliquen sistemes de comunicació alternativa adequats a les necessitats de cada persona. S'apliquen suports i adaptacions individualitzades en col·laboració amb els familiars/tutors. Es dona periòdicament informació i/o formació en accessibilitat universal al personal d'atenció directa i als familiars, així com suport per a l'obtenció d'ajudes a la accessibilitat. Es dona suport per a l'adaptació dels entorns físics (lloc de formació i ocupació, habitatge, transport, etc.) i comunicatius per aconseguir que no hi hagi barreres a la participació.	- Les instal·lacions i entorns són accessibles i adaptats per al tipus de limitacions funcionals de les persones usuàries (mobilitat, percepció, comprensió i/o comunicació). - Hi ha eines i sistemes de comunicació alternativa individualitzats. - Es fa formació sobre accessibilitat universal al personal d'atenció directa. - Es fa una orientació a persones i famílies sobre accessibilitat i com obtenir ajudes. - Es dona suport a l'accessibilitat dins els entorns de la comunitat per afavorir la inclusió i participació (al lloc de treball, a l'habitatge, a les activitats i espais per l'oci i cultura, etc.). - Altres (especificar):
18. Tecnologia per suports i adaptacions	Exemples d'evidències
El servei fa ús de la tecnologia (smartphones, tablets, domòtica o altres tecnologies) per a promoure l'autonomia de la persona usuària en aspectes com: informació i comunicació, administració del temps, activitats de la vida diària, orientació espacial, mobilitat i desplaçaments, administració dels bens, aprenentatge i formació, treball, oci, cultura i turisme, etc. Es fa formació a les persones i famílies sobre l'ús d'aquesta tecnologia per prevenir i corregir la bretxa tecnològica i aprofitar els recursos per promoure la màxima autonomia i participació.	- Les persones disposen de tecnologia mòbil i personal, i l'utilitzen. - S'utilitzen aplicacions per millorar l'autonomia i l'efectivitat dels suports (Per ex., en comunicació, formació vida diària, autodirecció, rehabilitació...) - Es fa formació en ús de la tecnologia a les persones usuàries i a les famílies. - Es fa formació en ús de la tecnologia al personal d'atenció directa. - Altres (especificar):

19. Itineraris vitals en treball i emancipació	Exemples d'evidències
Àmbit sociolaboral: es planifiquen i implanten itineraris d'inserció sociolaboral. S'avaluen les competències personals i professionals de les persones i es fa una orientació continuada. Es planifiquen objectius formatiu-laborals al pla d'atenció personal. Es fa un seguiment periòdic de l'itinerari de cada persona i es planifiquen millores, noves oportunitats o el manteniment o retirada dels suports per afavorir la màxima autonomia. Les persones en programes de treball amb suport estan com a màxim 3 anys en situacions de recerca. Àmbit d'habitatge: es fan activitats de formació i sensibilització a les persones i els familiars per a promoure oportunitats d'emancipació de les persones que viuen a l'entorn familiar. Es dissenyen itineraris d'habitatge afavorint entorns de vida personal i autònoma. Es fan tasques de sensibilització als familiars quan es detecten barreres per sobreprotecció o manca d'informació. Quan augmenten les necessitats de suport s'adeqüen els suports per adaptar el servei a la persona i prevenir la institucionalització.	☒ En serveis ocupacionals, serveis d'habilitació i teràpia ocupacional i serveis d'atenció integral i promoció de l'autonomia: ☒ Es valoren les competències formatiu-laborals i es fa una orientació. ☒ Es fixen objectius individuals de capacitat i/o millora de la inserció laboral per a les persones amb possibilitats d'accedir al món laboral a diferents terminis. ☒ Es donen suports formatius per a la capacitat professional. ☒ Les persones amb competències suficients per accedir al mercat laboral reben el suport que necessiten per a la seva inserció laboral. ☒ Es desenvolupen programes de treball amb suport en empreses ordinàries. ☒ Les persones en treball amb suport no hi passen més de 3 anys en recerca. ☒ En serveis residencials i d'habitatge: ☒ Es valoren les competències d'autonomia per a la vida diària al propi habitatge. ☒ Es fixen objectius individuals de capacitat i/o millora de l'autonomia per a les persones amb possibilitats d'emancipació. ☒ Es fa formació i sensibilització a les famílies per afavorir l'emancipació. ☒ Es promouen serveis de suport a l'habitatge. ☒ En serveis de promoció de l'autonomia: ☒ Es valoren les competències d'autonomia per a la vida diària al propi habitatge. ☒ Es presten suports a l'entorn de la persona (incloïm el propi domicili si és necessari). ☒ Es fixen objectius individuals de millora de l'autonomia per a les persones amb possibilitats de viure per sí mateixos amb el suport que necessitin.



20. Suport a la gestió dels recursos personals	Exemples d'evidències
Es valora i coneix el grau en que la persona administra els seus ingressos. Es detecten i tracten adequadament els casos de sobreprotecció o limitació de la llibertat per administrar els diners. Es proporcionen oportunitats de formació a les persones sobre ús i administració dels diners. La persona rep suports (incloent tecnològics) per administrar els seus ingressos i despeses de forma diària, setmanal, mensual o anual. Es dona suport quan la persona vol planificar l'adquisició de bens o serveis. Es detecten i s'intervé amb suports davant les situacions de risc d'abús econòmic o de baix control per conductes perjudicials. En les qüestions relacionades amb els recursos i pertinences es vetlla pels drets de la persona i, sempre que sigui necessari, es dona orientació sobre mesures judicials i de protecció.	☒ S'avalua el grau en que les persones administren els seus ingressos o bé si ho fan els seus familiars o tutors. ☒ Si els ingressos de la persona els administra la seva família o tutor/a: ☒ Si la persona no té la capacitat legal modificada, es fixen objectius individuals per a que la persona pugui exercir el dret d'administrar els seus ingressos (o en cas de que no pugui, es promou la modificació de la seva capacitat legal). ☒ S'orienta a les famílies sobre els drets de la persona en relació a l'administració dels seus ingressos per salari o pensió. ☒ En cas de detectar-se una possible situacions d'abús s'intervé per corregir-la i, en casos extrems d'abús o abandonament, es promouen mesures judicials. ☒ Es fixen objectius individuals i pautes de suport sobre gestió dels recursos personals. ☒ Es forma a les persones amb discapacitat en administració dels diners. ☒ S'orienta a la persona i/o la família sobre mesures de protecció legal o se deriva a qui ho pugui fer (per ex., una fundació tutelar). ☒ Altres (especificar):
21. Explorar noves oportunitats i possibilitats	Exemples d'evidències
Es fa orientació vocacional per a que la persona pugui explorar, desenvolupar-se i dur a terme noves oportunitats que puguin ser satisfactòries i significatives a la seva vida. A nivell formatiu-laboral, especialment en les persones joves o en persones adultes amb necessitats de requalificació, es fa un acompanyament a diversos entorns i activitats laborals reals per la orientació i presa de contacte amb possibles vocacions i interessos personals. S'explora i dona suport a l'aprenentatge de noves habilitats i coneixements. Es promouen oportunitats d'oci i aprenentatge que siguin noves per a la persona. En les persones majors, a més de l'anterior, es donen suports per a mantenir viva cada història vital de vivències, vincles d'amistat i familiars, entorns i activitats.	☒ Es fa una orientació vocacional i acompanyament a entorns i activitats reals d'ocupació a les persones que poden millorar el seu itinerari en serveis ocupacionals, serveis d'atenció integral i promoció de l'autonomia i serveis d'habilitació i teràpia ocupacional. ☒ Es valora l'oci de la persona fora de l'horari del servei, i en cas d'inactivitat o manca d'oportunitats es fa una orientació i seguiment per ampliar les possibilitats. ☒ Es promouen activitats que puguin capacitar a les persones per a gaudir més del temps lliure i desenvolupar aficions (esport, cuina, arts, etc.). ☒ A les persones majors es donen suports per a mantenir activa la seva història vital i el seu cercle de relacions significatives, llocs preferits i vivències que generin bons records. ☒ Altres (especificar):

22. Garantir la protecció dels drets	Exemples d'evidències
Hi ha professionals o equips especialitzats en treballar la protecció dels drets. Es fan auditories de compliment de la Llei de protecció de dades. Hi ha sistemes per prevenir i detectar possibles situacions d'abús o abandonament a l'àmbit personal, familiar i del centre o servei (visites a la llar familiar, formació, detecció de situacions de vulnerabilitat, sistemes de vigilància, etc.). S'identifiquen els entorns o situacions de risc de vulneració dels drets i es posen en marxa mesures de control i, si és necessari, amb coordinació amb altres recursos (per exemple, amb els serveis socials municipals). Es fa un seguiment de les situacions de risc o vulneració dels drets per part del comitè d'ètica i la direcció del servei. En cas de necessitat s'acompanya a la persona davant les instàncies i els processos judicials.	■ Hi ha professionals dedicats a garantir la protecció dels drets (treball social, jurídic...). ■ Hi ha sistemes de prevenció i detecció de situacions d'abús o abandonament al context familiar i/o personal. ■ S'han identificat entorns o situacions de risc per a la vulneració dels drets de les persones i es fixen mesures per reduir aquests riscos. ■ Hi ha sistemes de vigilància i prevenció d'abusos dintre del servei (especialment als serveis d'estades diürnes i als serveis residencials i d'habitatge), com per exemple, càmeres, vigilància directa, torns rotatius, registres d'incidències... ■ Es fa un seguiment de les situacions de vulneració de drets al comitè d'ètica. ■ Es fa un acompanyament a la persona i/o família a instàncies judicials, en cas de vulneració dels seus drets. ■ Es fan auditories de compliment de la LOPDP o sistemes que assegurin la privacitat de la informació sobre diagnòstics, tractaments i qualsevol informació personal. ■ Altres (especificar):

23. Facilitar l'ús efectiu dels drets

Es presten els suports necessaris per a que totes les persones majors d'edat tinguin els seus ingressos, sigui per salari o pensió. Es planifiquen itineraris i suports sociolaborals per a que les persones sense dret a pensió (<65% discapacitat) accedeixin a un treball abans dels 25 anys i puguin tenir el seu propi habitatge abans dels 30 anys. Conèixer les dates de revisió dels certificats de discapacitat i orientar i donar suport a la tramitació o, en benefici dels drets de la persona, a la possible interposició de recursos davant la possible pèrdua del reconeixement de la discapacitat (<33%) o la pèrdua del dret a pensió (<65%). Orientar i donar suport a la persona i la família sobre l'accés a les ajudes i recursos per a la situació de discapacitat (educatius, sanitaris, socials, econòmics, d'habitatge o d'altres). Orientar a la persona i la família sobre qualsevol aspecte relacionat amb l'ús dels seus drets i la igualtat d'oportunitats respecte a la resta de ciutadans. Fer formació a les persones amb discapacitat per que comprenguin els seus drets i com exercir-los, així com sobre les obligacions i responsabilitats legals.

Exemples d'evidències

- Es fan de manera sistemàtica activitats de formació sobre drets a les persones amb discapacitat (coneixement i ús dels drets i responsabilitats legals i ciutadanes).
- Es coneix el nivell d'ingressos econòmics de les persones i s'identifiquen els casos en el que aquests no són suficients per mantenir-se.
- Es controlen els certificats de discapacitat caràcter provisional, així com les dates de revisió, i es fa una orientació i acompanyament a la persona i la família.
- Es fa un seguiment de les revisions del certificat de discapacitat, i en cas desfavorable (pèrdua de certificat o pèrdua de la condició de pensionista) es fa una orientació i s'estableixen les mesures adequades per a cada persona.
- Les persones amb més de 24 anys que no tenen dret a pensió estan en un itinerari formatiu-laboral per a accedir al món laboral, o si no poden, es promou la revisió del certificat de discapacitat per aconseguir el dret a una pensió.
- Es dona informació, orientació i suport a la persona i/o la família sobre les ajudes per a la situació de discapacitat (per ex., informació sobre subvencions, fiscalitat, ajudes per adaptacions a la pròpia llar, ajudes al lloguer, etc.)
- Altres (especificar):



24. Ús digne de la imatge	Exemples d'evidències
Es disposa del consentiment de la persona en cas de fer-se pública la seva imatge mitjançant suports visuals o impresos. Es fa un tractament absolutament respectuós de la imatge de les persones, sense mostrar-se situacions que pretenguin destacar la discapacitat o la segregació en lloc de la normalització, la igualtat d'oportunitats i la inclusió. La imatge de les persones que s'edita en material imprès, audiovisual o a internet es centra en activitats normalitzats i entorns reals, amb persones de qualsevol tipus i condició. En les activitats de participació social o comunitària es ressalta la persona per damunt del col·lectiu i no a la inversa (evitar activitats en grups nombrosos de persones amb discapacitat). En cap cas s'utilitza la imatge de la persona amb discapacitat per a la captació de recursos, ni tampoc es promouen actes benèfics en nom de la discapacitat.	- Les persones amb les que es fa pública la seva imatge, per mitjans gràfics o audiovisuals, han donat consentiment sobre l'ús d'aquestes imatges. - Es fa un tractament digne de la imatge de les persones als mitjans gràfics o audiovisuals. - Exceptuant a encontres (per ex., esportius), no es promouen activitats públiques amb grups nombrosos de persones amb discapacitat (més de 10-12 persones). - En cap cas s'utilitza la imatge de les persones per a provocar llàstima i captar recursos. - En cap cas es promouen actes benèfics ("en benefici de..."). - Altres (especificar):
25. Reduir la vulnerabilitat	Exemples d'evidències
S'avaluen els factors de vulnerabilitat de cada persona i, si cal, es fixen objectius i suports al seu pla d'atenció personal. Es fa formació en drets, ciutadania, respecte i autoprotecció a les persones amb discapacitat en situació de vulnerabilitat per disminuir el risc de rebre abusos. En cas de detectar-se conductes de risc d'abusos en una persona usuària s'avaluen i planifiquen intervencions de suport conductual al seu pla d'atenció personal, amb mesures per a protegir a les persones, en especial a les més vulnerables. S'identifiquen els entorns i situacions de baix control (banys, espais privats, moments de baixa supervisió, etc.) i es posen en marxa mesures de prevenció i protecció de les persones vulnerables (menors d'edat, persones amb més necessitats de suport i/o amb dificultats de comunicació, persones que s'exposen a situacions de risc,...). Es disposa de sistemes per detectar les situacions de vulnerabilitat més enllà del servei, i especialment a contextos socials o familiars de risc.	- S'avaluen els factors de vulnerabilitat i risc de vulneració dels drets de cada persona (per ex., a l'avaluació de necessitats de suport en relació a l'autoprotecció dels drets). - En cas de detectar-se riscos, s'estableixen mesures de protecció i suport a nivell individual al pla d'atenció personal. - Es fa formació a les persones usuàries per a reduir la seva vulnerabilitat. - S'identifiquen factors de risc (entorns de baix control, persones amb historial d'abusos...) i s'estableixen mesures preventives i de protecció a les persones més vulnerables. - Existeixen sistemes per detectar situacions de vulneració dels drets fora de la prestació del servei (per ex., a l'entorn familiar, al carrer, etc.). - Altres (especificar):

Exemples d'evidències	Exemples d'evidències
26. Revisar la integritat ètica de les actuacions Hi ha un comitè d'ètica (o similar) en funcionament que es reuneix amb una periodicitat determinada (mínim 3 vegades a l'any) per a revisar les qüestions del servei que afectin a l'ètica professional i als drets de les persones. Els temes a tractar poden fer referència a aspectes com, per exemple vulnerabilitat i actuació davant el risc d'abusos, sexualitat i parella, conflictes entre la persona i la família, administració dels bens, limitació de la capacitat legal, mesures de protecció, limitació dels moviments, vigilància, etc. Es recullen els acords als que s'arriba en aquestes reunions, es gestionen millores a promoure i es fa seguiment. Quan es tracten temes en relació amb una persona en concret, es revisa el seu pla d'atenció personal i, si cal, s'incorporen millores.	27. Escoltar a les persones Es promou el funcionament de xarxes de persones amb i sense discapacitat per a la promoció i defensa dels drets, com poden ser els equips d'autogestors, els grups d'ajuda mútua, els grups focals de recollida d'opinions o d'altres. Es facilita la participació de les persones usuàries en la planificació de les activitats del servei mitjançant propostes promogudes per les persones amb antelació. Es promou la participació de les persones als òrgans de participació del servei com poden ser comitès, assemblees o d'altres. Les propostes de les persones, especialment dels equips per a la promoció dels drets, com els auto gestors, es canalitzen, comuniquen i incorporen mitjançant millores que afectin als serveis, formació als familiars, informació, acompanyament i formació a altres persones amb discapacitat, entre d'altres. Hi ha un sistema de registre de suggeriments o peticions de la persona i família al servei i es dona resposta a les mateixes.
28. Exemples d'evidències Hi ha constituït un comitè d'ètica del que formen part, al menys: la direcció, representant de les persones usuàries, representant de les famílies, representant d'atenció social i familiar i representant dels serveis. El comitè d'ètica funciona adequadament: - Es fan al menys 3 reunions anuals i es fa acta de les reunions. - Es tracten temes en relació a l'ètica professional i la protecció dels drets de les persones i les famílies. - Es revisen queixes i/o incidències en les persones usuàries o els seus familiars. - Es prenen acords per a millorar l'exercici dels drets. - Es fa un seguiment del compliment dels acords. - Altres (especificar):	29. Exemples d'evidències Es promouen equips d'auto gestors (o similar) formats per persones amb discapacitat, que elaboren propostes de millora en relació a l'exercici dels seus drets. Aquests equips fan propostes que es canalitzen per a que el servei/entitat les estudiï i doni una resposta el més efectiva possible en relació a la millora dels drets de les persones. El servei inclou òrgans de participació directa de les persones amb discapacitat, com poden ser comitès, assemblees o d'altres. Es promouen grups focals per a recollir l'opinió de persones amb discapacitat i familiars per a determinats temes (per ex., qualitat dels serveis, qualitat de vida...) Hi ha un sistema de gestió de suggeriments i funciona (es recullen i se'ls donen resposta). Altres (especificar):

28. Treballar amb tota la comunitat	Exemples d'evidències
Es fan accions de sensibilització sobre accessibilitat i drets (associacions, centres educatius, comunitats,...). Elaborar i difondre materials pedagògics per fomentar la inclusió. Treballar els valors, especialment a la infància. Els actes de sensibilització que es duiguin a terme es centren en promoure una imatge positiva i real de participació i normalització. S'explica la discapacitat com una situació derivada de la relació entre la persona i el context físic i social que pot produir restriccions a la seva participació en les activitats i entorns. Es fan aliances o acords amb membres de la comunitat per promoure els drets i la ciutadania. Aquestes aliances poden ser, per exemple, acords amb centres educatius, sanitaris, serveis jurídics, serveis culturals, centres esportius, empreses turístiques, d'assegurances o qualsevol altre que pugui contribuir a millorar els drets de les persones.	- Es fan accions de sensibilització a centres educatius i formatius o a d'altres espais de participació ciutadana. - Es manegen materials per a fer formació i sensibilització sobre inclusió social. - El personal d'atenció directa té clar l'actual model de discapacitat centrat en la ciutadania, per a poder fer difusió amb l'exemple. - Es fan acords amb membres de la comunitat per a promoure la ciutadania i els drets (centres educatius, socials, sanitaris, culturals, esportius, empreses...). - Altres (especificar):
29. Activitats normalitzades i en la comunitat	Exemples d'evidències
Suports en centres educatius ordinaris. Treball amb suport. Formació dual amb empreses. Oci inclusiu en centres, recursos i activitats de la comunitat. Activitats formatiu-laborals obertes a la ciutadania. Suports a la vida personal dins el barri i entorn social propi de la persona. Promoure la inclusió i la normalització en qualsevol àrea de la vida i en qualsevol tipus d'entorn social.	- El servei promou activitats normalitzades als entorns ordinaris (no es tracta de fer "sortides" sinó d'utilitzar la comunitat com escenari habitual per a desenvolupar activitats normalitzades. - S'utilitza la comunitat com a proveïdora de suports a la persona (treball amb suport, educació inclusiva, oci inclusiu, etc.). - El servei te una clara filosofia de normalització i inclusió, que arriba també a les persones més vulnerables respecte al risc d'aïllament i/o institucionalització. - Altres (especificar):

30. Facilitar relacions normalitzades Es duen a terme accions per a que les persones tinguin oportunitats de mantenir relacions normalitzades (en educació, a la formació o treball, d'amistat o d'altres) amb altres persones de la comunitat (més enllà dels companys de servei, els proveïdors de suports o els familiars). Relacions de proveïdor-client directes entre persones amb i sense discapacitat. Activitats obertes en les que es formen treballen, conviuen i interactuen persones amb i sense discapacitat, de manera indiferenciada. Voluntariat de les persones amb discapacitat a centres socials (per exemple, casals de barri, llars de gent gran, etc.). Campaments o escoles d'estiu per a persones amb i sense discapacitat.	Exemples d'evidències  El servei facilita relacions normalitzades amb ciutadans/es de la comunitat (que no són professionals del servei ni familiars). Per ex., amb clients o companys de treball, amb veïns i veïnes, amb professionals dels recursos de la comunitat, etc.  Es promou la participació de les persones en activitats normalitzades de la comunitat. Per ex., activitats ordinàries d'oci, activitats culturals, esportives, etc.  Es promou el voluntariat en les persones amb discapacitat.  Altres (especificar):
31. Gestionar xarxes comunitàries de suport El servei treballa amb persones de l'entorn de cada persona usuària (veïnats, companys de treball, mestres d'escola, altres alumnes, comercios...) per a que aquests puguin prestar els suports de forma natural i adequada a les necessitats. Es cerquen agents clau que puguin ser referents de suports a l'entorn de la persona.	Exemples d'evidències Sempre respectant el dret a la intimitat i la voluntat de cada persona:  S'identifiquen les persones que puguin ser referents de suports a l'entorn de la persona.  Es contacta amb persones de l'entorn de la persona (familiars, veïnats, centres educatius, espais culturals o d'oci...) per a adequar els suports i adaptacions a les necessitats.  S'utilitzen mitjans tecnològics per a gestionar xarxes de suport (per ex., Google Maps).  Altres (especificar):
32. Ús dels recursos ordinaris Es du a terme una coordinació amb els recursos clau de la comunitat (reunions amb recursos socials, educatius, sanitaris, culturals o d'oci) per afavorir el seu ús per part de les persones amb discapacitat. Aquesta coordinació es fa tant a centres de referència com per barris, i es centra tant en aspectes generals com per a l'acompanyament i el seguiment de les necessitats de cada persona.	Exemples d'evidències  Es fan reunions de coordinació amb recursos ordinaris de la comunitat (socials, educatius, sanitaris, culturals, esportius, d'oci, etc.).  Fruit d'aquestes reunions s'estableixen acords de col·laboració per a maximitzar l'ús dels recursos, i en cas necessari, fixar mesures de discriminació positiva.  Es fan acompanyaments i reunions de seguiment amb recursos de la comunitat per a respondre a les necessitats de cada persona (per ex., amb professionals sanitaris, docents,...).  Altres (especificar):

33. Participació i ciutadania	Exemples d'evidències
Amb independència de que el servei es pugui prestar principalment des d'un centre, s'explora amb la persona el seu entorn físic i social per conèixer el seu grau de participació i ús dels recursos així com les barreres existents. Es planifiquen adaptacions i suports per superar les barreres i augmentar la participació, tenint en compte els interessos de la persona (per ex., a esdeveniments culturals, casals de barri, clubs esportius, associacions o qualsevol altre). Es valoren les necessitats de suport a l'entorn de la persona i les possibilitats de transferir aquests suports a les persones de l'entorn. Es proporciona entrenament en l'ús del transport i autonomia pe moure-se'n. Es participa en esdeveniments sense fer visible la discapacitat (Per ex., que en mostres artístiques no s'identifiqui quina creació ha estat feta per una persona amb discapacitat). S'afavoreix la participació en activitats dirigides a la ciutadania en general.	- El servei coneix l'ús que la persona fa del seu entorn i les seves necessitats de suport al respecte (mobilitat, cercle de relacions, llocs preferits...). - S'identifiquen les barreres per a la inclusió i participació de cada persona. - Es faciliten suports i adaptacions per l'accessibilitat als espais comunitaris, especialment en persones en situació o risc d'aïllament o institucionalització: mitjans de transport, espais públics, centres de salut, bars o restaurants, cinemes, esdeveniments públics, espais esportius, centres d'estètica i benestar, etc. - En cas de necessitar-se, es dona entrenament en habilitats d'autonomia per al desplaçament i l'ús de la comunitat. - El servei adopta un conjunt d'actuacions coherents amb un model de ciutadania per a totes les persones. - Altres (especificar):
34. Tecnologia per a la inclusió	Exemples d'evidències
Es dona informació i formació sobre l'ús de xarxes socials. Es supervisa i fa seguiment de l'ús adequat de xarxes socials, especialment davant possibles situacions de vulnerabilitat. Es fa sensibilització als familiars sobre aquest tipus de tecnologia com eina d'inclusió. S'inclou l'ús de les xarxes socials (whatsapp, blogs, etc.) com eina de comunicació i prestació de suports. Blogs educatius i de servei.	- Les persones amb competències suficients accedeixen a la tecnologia mòbil. - Es fa formació sobre l'ús adequat de les xarxes socials, especialment a les persones en situació de major vulnerabilitat (per ex., persones amb discapacitat intel·lectual). - Es fa formació i sensibilització als familiars i tutors sobre l'ús d'aquesta tecnologia i la seva funció per a la inclusió social. - S'utilitzen les xarxes socials per a la comunicació i prestació de suports del servei a les persones i els familiars. - Altres (especificar):



35. Cap persona aïllada o institucionalitzada	Exemples d'evidències
El/la professional referent coneix el cercle social de la persona usuària fora del servei i identifica els vincles significatius (amistats, parella, família). S'avaluen les possibles situacions d'aïllament social (inclos al domicili familiar) per prevenir-ho i intervenir si fos necessari. En cas d'aïllament o de que la persona manifesti el seu interès en ampliar o millorar els seus vincles, s'inclouen objectius i suports al pla d'atenció personal. S'avalua la satisfacció de la persona amb aquest aspecte de la seva vida i es promouen millores. Es desenvolupen mesures per prevenir i corregir la institucionalització mitjançant entorns més personals, normalitzats i comunitaris, amb el suport que es requereixi (modalitats d'alta intensitat en habitatge, serveis de promoció de l'autonomia, etc.).	☐ El/la professional referent coneix el cercle de relacions significatives de la persona (freqüència i qualitat percebuda de les relacions) i s'avaluen possibles situacions d'aïllament i soledat. ☐ S'utilitza aquesta avaluació per fixar al pla d'atenció personal, objectius i suports per millorar el cercle de relacions i corregir les situacions d'aïllament. ☐ S'avalua la satisfacció de la persona amb el seu cercle de relacions i amistats. ☐ Es promouen mesures de prevenció i correcció de la institucionalització, especialment als entorns residencials i als serveis d'estades diürnes (espais personals, entorns normalitzats, ús de la comunitat, relacions amb persones no proveïdores de servei...). ☐ Altres (especificar):



4. Registre de valoració de seguiment

Aquest registre serveix per a recollir les evidències que fonamentaran l'informe d'avaluació de seguiment per part de l'IMAS.

Ciau de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 1: LA PERSONA		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
36. Adaptar el servei a cada persona	Abans de la incorporació al servei es fan entrevistes de recollida d'opinions, preferències i necessitats a la persona i família, i es tenen en compte a la incorporació. Hi ha un procediment d'acollida i adaptació. Hi ha un sistema de registre de suggeriments o peticions de la persona i família al servei i es dona resposta a les mateixes. Es posen en marxa mesures que adapten el servei a les necessitats de cada persona al seus entorns i moment vital (per exemple, en la formació o el treball, a l'habitatge, en processos d'envel·liment). Aquestes mesures poden ser des d'adaptacions físiques com horàries, de tipus d'activitats, de grup de relacions, personal de suport, etc. S'avalua la percepció de la persona i família sobre si es té en compte la seva opinió al servei (mitjançant qüestionaris o altres mètodes).			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):				



Direcció Insular de Persones amb Discapacitat
Departament de Benestar i Drets Socials
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

Registre de valoració de seguiment

Clau de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

37. Un professional referent	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
Principi 1: LA PERSONA La persona (i/o la seva representació legal) coneix qui és el/la professional responsable de tutoritzar el seu pla d'atenció personal. Es fan reunions periòdiques de seguiment entre el/la tutor/a i la persona i/o família (al menys una vegada a l'any). El/a professional referent és un dels professionals que acompanya a la persona (si hi ha varis) i compleix amb la ràtio i la qualificació exigida als apartats 10.1 i 10.2 d'aquests plecs.			
	Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):			



Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

Clau de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 1: LA PERSONA		39. Un pla d'atenció personal	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
La persona disposa d'un pla d'atenció personal actualitzat (al menys als darrers 12-18 mesos) i adequat a les seves necessitats. El pla inclou els temes u objectius a treballar, els suports individuals o programes d'intervenció i les dates del darrer i proper seguiment. El pla d'atenció es basa en una valoració (inicial o de seguiment) de les seves necessitats de suport o d'intervenció tenint en compte les seves preferències i potencialitats. Aquesta avaluació es fa com a mínim amb caràcter anual. El pla recull una visió global de la persona, no parcel·lada per serveis. Hi ha un sistema informàtic per a la gestió del pla d'atenció personal, així com per a la coordinació del pla entre els diferents serveis que rep la persona i amb recursos externs.					
			Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):					



Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

Registre de valoració de seguiment

Clau de puntuació:

1. no es pot demostrar / desviacions greus	2. es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
---	--	-----------------------	---------------------------------	---

Principi 1: LA PERSONA		40. Flexibilitat per escollir i adaptar	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
La persona pot escollir entre diverses opcions d'activitats (formatives o laborals, d'aprenentatge d'autonomia, d'oci i benestar, etc.), entorns i horaris per adaptar la intervenció a les seves necessitats. Aquestes diverses opcions s'adeqüen al nivell de comunicació i a les necessitats de la persona.					
			Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):					

C/ General Riera, 67 – 07010 – Palma de Mallorca Telèfon: 971-763325 – FAX: 971-761669
29



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

41. Seguiment dels resultats personals		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
Principi 1: LA PERSONA	Es fa un balanç periòdic dels resultats personals aconseguits al moment d'actualitzar cada pla (al menys als darrers 12-18 mesos). Aquest seguiment pot constar de la valoració de: resultats aconseguits, noves necessitats, aprenentatges o avanços terapèutics, competències adquirides, qualitat de vida, etc., depenent del tipus de servei i les necessitats i situació vital de cada persona.			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):				



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 1: LA PERSONA	42. Avaluar satisfacció i promoure millores	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
	S'avalua periòdicament (almenys cada 2 anys) el grau de satisfacció de la persona incloent, com a mínim, els següents aspectes: si es té en compte la seva opinió, l'amabilitat al tracte del personal d'atenció; la disponibilitat dels professionals i els responsables; les activitats i horaris; la utilitat dels programes i suports; els entorns, instal·lacions i equipaments i la satisfacció general amb el servei. Es promouen millores al servei en funció dels resultats aconseguits.			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):				



Registre de valoració de seguiment

Clau de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 2: BENESTAR		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
43. Atendre el benestar físic y emocional	El servei disposa de informació clau sobre la salut de la persona (malalties, al·lèrgies o intoleràncies, tractaments, perfils de risc, etc.). Es proporcionen a la persona oportunitats per mantenir i millorar el seu benestar físic i/o emocional en cas de necessitar-ho, bé mitjançant intervencions directes o en col·laboració amb altres recursos. El servei està preparat per detectar les necessitats d'atenció psicològica, psiquiàtrica o neurològica, i en cas de ser necessari es presta directament o es dona una orientació cap a altres recursos. Es disposa i implanta un protocol d'urgències. Es dona formació als professionals directes sobre temes relacionats amb la salut de les persones usuàries.			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):				



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 2: BENESTAR			
44. Una vida segura i saludable	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
El servei proveeix entorns segurs i saludables, inclosos les mesures necessàries en la comunitat o als desplaçaments. Es supervisa que la persona tingui una bona alimentació i higiene, així com que visqui a un habitatge amb unes condicions acceptables en matèria de seguretat i higiene. Hi ha una avaluació de riscos per a la seguretat de les persones, i s'adopten les mesures necessàries. La persona pot accedir (amb o sense suport) als dispositius de seguretat (elements de comunicació, de protecció, d'emergències, etc.) que pugui necessitar. Es duen a terme programes de vida saludable, especialment per a les persones amb perfils de risc (obesitat, hipertensió, processos degeneratius, conductes complexes, etc.). Es disposen i apliquen programes per a protegir la salut i seguretat de les persones (formació en salut, protocols d'urgències, etc.).			
	Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):			



Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

Clau de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
---	--	-----------------------	---------------------------------	---

Principi 2: BENESTAR		45. Tracte càlid i empàtic	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
Es tenen en compte les competències personals pel tracte a la selecció i incorporació del nou personal. Els professionals d'atenció directa reben avaluacions de les seves competències en relació al tracte a les persones. El personal rep formació sobre tracte càlid i empàtic. S'avalua la qualitat percebuda del tracte dels professionals i, si cal, es promouen millores.					
			Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):					

C/ General Riera, 67 - 07010 - Palma de Mallorca Telèfon: 971-763325 - FAX: 971-761669



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1. no es pot demostrar / desviacions greus	2. es pot demostrar amb limitacions	3. es demostra	4. es demostra plenament	5. reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 2: BENESTAR		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
46. Suports positius i preventius	Es fan intervencions positives i de caire educatiu per prevenir conductes perjudicials per a la mateixa persona o per a l'entorn. Es duen a terme mesures de suport conductual positiu i suport actiu, basades en el respecte a cada persona, en la participació i en l'aprenentatge d'habilitats (per exemple, habilitats per a la pròpia vida, habilitats d'autocontrol, habilitats de comunicació, habilitats socials, etc.). En cas de necessitats excepcionals de suport per motius conductuals es duen a terme programes de suport conductual positiu amb evidències d'avaluació i intervenció multidisciplinària, pautes d'actuació al pla d'atenció personal, formació al personal directe i supervisió i seguiment dels resultats.			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		

Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 2: BENESTAR		47. Entorns càlids i accessibles	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
Els espais del servei són confortables. Hi ha bones condicions d'il·luminació, temperatura i humitat, i sense contaminació acústica. Els elements de mobiliari i decoració es basen en criteris de funcionalitat, comoditat i seguretat. Els espais i accessos són accessibles i disposen d'adaptacions per a que les persones amb dificultats de mobilitat, sensorials i/o cognitives es puguin orientar, comunicar, desplaçar i tenir accés a la informació, les activitats i els entorns. Quan els servei es presta a la comunitat, s'avaluen les possibles barreres físiques o comunicatives i es proveeixen els suports i adaptacions necessàries.					
			Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):					



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 2: BENESTAR		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)		Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)		Punt
48. Anticipar la informació		En cas de dificultats de comunicació es facilita informació adaptada i per avançat per a que la persona estigui connectada amb l'entorn i pugui anticipar els esdeveniments i prendre decisions. Es disposa de moments i adaptacions per donar per avançat informació sobre aspectes com: activitats diàries, setmanals o mensuals, personal de suport, visites, esdeveniments, responsabilitats sobre tasques, alimentació, clima, notícies del dia o la setmana, o qualsevol altre aspecte que pugui ser rellevant per a que la persona pugui controlar la seva vida quotidiana, regular les seves emocions, prendre decisions, participar i interactuar amb els altres.				
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)				
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):						



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1. no es pot demostrar / desviacions greus	2. es pot demostrar amb limitacions	3. es demostra	4. es demostra plenament	5. reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 2: BENESTAR		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
49. Tractaments respectuosos i equilibrats	La persona i/o la seva representació legal dona consentiment a les intervencions mèdiques i assistencials. Es garanteix la intimitat en les exploracions, cures i tractaments. La informació sobre diagnòstics i tractaments es restringeix exclusivament als professionals que l'hagin de conèixer en benefici de la persona. El personal directe disposa de la suficient formació i qualificació sobre aquests aspectes. Es coneixen els tractaments mèdics que rep la persona i es supervisa que estiguin actualitzats (mínim amb seguiments semestralment al cas dels psicofàrmacs). Es valora l'equilibri entre els beneficis i els efectes colaterals. Es fa una coordinació i seguiment dels tractaments psiquiàtrics, neurològics i/o psicològics, juntament amb els professionals d'atenció directa i la família. Es supervisa i dona suport a les persones per a que s'administrin adequadament els seus tractaments i revisions. Es planifiquen revisions (ginecologia, odontologia, oftalmologia, etc.) i, si cal, es fixen pautes sobre vigilància, millora i seguiment de la salut de la persona al seu pla d'atenció personal. S'avaluen els resultats de manteniment o millora de la salut.			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		

Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 3: AUTONOMIA		50. Reforçar capacitats i potencialitats	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt	
La persona rep una avaluació de les seves competències, capacitats i potencialitats. Fruit d'aquesta avaluació es fixen pautes o programes de millora i/o manteniment de les capacitats, especialment als períodes de canvi (joves en formació o aprenentatge, persones en procés de deteriorament, etc.). El pla d'atenció personal té en compte les competències clau de la persona i es faciliten activitats que maximitzin les capacitats de cada persona.						
			Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)			
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):						



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1. no es pot demostrar / desviacions greus	2. es pot demostrar amb limitacions	3. es demostra	4. es demostra plenament	5. reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

51. Programes útils i avaluació dels resultats		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
Principi 3: AUTONOMIA	Els programes i activitats són útils i funcionals per a la persona, és a dir, contemplen situacions i tasques relacionades amb la vida diària, l'habilitació funcional, la formació i ocupació o la promoció de l'autonomia, la inclusió i la participació. S'eviten les activitats no normalitzades, excepte si tenen una clara funció d'aprenentatge i/o terapèutica. Els programes s'inclouen al pla d'atenció personal. Les activitats formatives i els tractaments rehabilitadors es planifiquen i avaluen per personal qualificat (formadors, fisioterapeutes, logopedes, terapeutes ocupacionals o altres). Es fa seguiment periòdic dels resultats aconseguits de qualsevol programa que s'apliqui amb una persona i es promouen millores a partir d'aquest seguiment.			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):				



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1. no es pot demostrar / desviacions greus	2. es pot demostrar amb limitacions	3. es demostra	4. es demostra plenament	5. reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

52. Que la persona no es perdi oportunitats		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
Principi 3: AUTONOMIA	S'implanten mesures més enllà del compliment legal en matèria d'accessibilitat a les activitats, entorns, productes i serveis, per a minimitzar la pèrdua d'oportunitats respecte a qualsevol persona sense discapacitat. Quan es precisi, s'apliquen sistemes de comunicació alternativa adequats a les necessitats de cada persona. S'apliquen suports i adaptacions individualitzades en col·laboració amb els familiars/tutors. Es dona periòdicament informació i/o formació en accessibilitat universal al personal d'atenció directa i als familiars, així com suport per a l'obtenció d'ajudes a la accessibilitat. Es dona suport per a l'adaptació dels entorns físics (lloc de formació i ocupació, habitatge, transport, etc.) i comunicatius per aconseguir que no hi hagi barreres a la participació.			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):				



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)		Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)		Punt
53. Tecnologia per suports i adaptacions El servei fa ús de la tecnologia (smartphones, tablets, domòtica o altres tecnologies) per a promoure l'autonomia de la persona usuària en aspectes com: informació i comunicació, administració del temps, activitats de la vida diària, orientació espacial, mobilitat i desplaçaments, administració dels bens, aprenentatge i formació, treball, oci, cultura i turisme, etc. Es fa formació a les persones i famílies sobre l'ús d'aquesta tecnologia per prevenir i corregir la bretxa tecnològica i aprofitar els recursos per promoure la màxima autonomia i participació.				
	Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)			
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):				



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1. no es pot demostrar / desviacions greus	2. es pot demostrar amb limitacions	3. es demostra	4. es demostra plenament	5. reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

54. Itineraris vitals en treball i emancipació	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
Principi 3: AUTONOMIA Àmbit sociolaboral: es planifiquen i implanten itineraris d'inserció sociolaboral. S'avaluen les competències personals i professionals de les persones i es fa una orientació continuada. Es planifiquen objectius formatiu-laborals al pla d'atenció personal. Es fa un seguiment periòdic de l'itinerari de cada persona i es planifiquen millores, noves oportunitats o el manteniment o retirada dels suports per afavorir la màxima autonomia. Les persones en programes de treball amb suport estan com a màxim 3 anys en situacions de recerca. Àmbit d'habitatge: es fan activitats de formació i sensibilització a les persones i els familiars per promoure oportunitats d'emancipació de les persones que viuen a l'entorn familiar. Es dissenyen itineraris d'habitatge afavorint entorns de vida personal i autònoma. Es fan tasques de sensibilització als familiars quan es detecten barreres per sobreprotecció o manca d'informació. Quan augmenten les necessitats de suport s'adeqüen els suports per adaptar el servei a la persona i prevenir la institucionalització.			
	Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		

Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 3: AUTONOMIA		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
55. Suport a la gestió dels recursos personals	Es valora i coneix el grau en que la persona administra els seus ingressos. Es detecten i tracten adequadament els casos de sobreprotecció o limitació de la llibertat per administrar els diners. Es proporcionen oportunitats de formació a les persones sobre ús i administració dels diners. La persona rep suports (incloent tecnològics) per administrar els seus ingressos i despeses de forma diària, setmanal, mensual o anual. Es dona suport quan la persona vol planificar l'adquisició de bens o serveis. Es detecten i s'intervé amb suports davant les situacions de risc d'abús econòmic o de baix control per conductes perjudicials. En les qüestions relacionades amb els recursos i pertinences es vetlla pels drets de la persona i, sempre que sigui necessari, es dona orientació sobre mesures judicials i de protecció.			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):				



 Direcció Insular de Persones amb Discapacitat
Departament de Benestar i Drets Socials
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

C/ General Riera, 67 – 07010 – Palma de Mallorca Telèfon: 971-763325 – FAX: 971-761669
45



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1. no es pot demostrar / desviacions greus	2. es pot demostrar amb limitacions	3. es demostra	4. es demostra plenament	5. reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 3: AUTONOMIA		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
56. Explorar noves oportunitats i possibilitats		Es fa orientació vocacional per a que la persona pugui explorar, desenvolupar-se i dur a terme noves oportunitats que puguin ser satisfactòries i significatives a la seva vida. A nivell formatiu-laboral, especialment en les persones joves o en persones adultes amb necessitats de requalificació, es fa un acompanyament a diversos entorns i activitats laborals reals per la orientació i presa de contacte amb possibles vocacions i interessos personals. S'explora i dona suport a l'aprenentatge de noves habilitats i coneixements. Es promouen oportunitats d'oci i aprenentatge que siguin noves per a la persona. En les persones majors, a més de l'anterior, es donen suports per mantenir viva cada història vital de vivències, vincles d'amistat i familiars, entorns i activitats.		
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):				



 Direcció Insular de Persones amb Discapacitat
Departament de Benestar i Drets Socials
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

C/ General Riera, 67 – 07010 – Palma de Mallorca Telèfon: 971-763325 – FAX: 971-761669
47



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 4: DRETS		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
57. Garantir la protecció dels drets	Hi ha professionals o equips especialitzats en treballar la protecció dels drets. Es fan auditories de compliment de la Llei de protecció de dades. Hi ha sistemes per prevenir i detectar possibles situacions d'abús o abandonament a l'àmbit personal, familiar i del centre o servei (visites a la llar familiar, formació, detecció de situacions de vulnerabilitat, sistemes de vigilància, etc.). S'identifiquen els entorns o situacions de risc de vulneració dels drets i es posen en marxa mesures de control i, si és necessari, amb coordinació amb altres recursos (per exemple, amb els serveis socials municipals). Es fa un seguiment de les situacions de risc o vulneració dels drets per part del comitè d'ètica i la direcció del servei. En cas de necessitat s'acompanya a la persona davant les instàncies i els processos judicials.			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):				



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 4: DRETS		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
58. Facilitar l'ús efectiu dels drets	Es presten els suports necessaris per a que totes les persones majors d'edat tinguin els seus ingressos, sigui per salari o pensió. Es planifiquen itineraris i suports sociolaborals per a que les persones sense dret a pensió (<65% discapacitat) accedeixin a un treball abans dels 25 anys i puguin tenir el seu propi habitatge abans dels 30 anys. Conèixer les dates de revisió dels certificats de discapacitat i orientar i donar suport a la tramitació, en benefici dels drets de la persona, a la possible interposició de recursos davant la possible pèrdua del reconeixement de la discapacitat (<33%) o la pèrdua del dret a pensió (<65%). Orientar i donar suport a la persona i la família sobre l'accés a les ajudes i recursos per a la situació de discapacitat (educatiu, sanitari, social, econòmic, d'habitatge o d'altres). Orientar a la persona i la família sobre qualsevol aspecte relacionat amb l'ús dels seus drets i la igualtat d'oportunitats respecte a la resta de ciutadans. Fer formació a les persones amb discapacitat per que comprenguin els seus drets i com exercir-los, així com sobre les obligacions i responsabilitats legals.			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):				



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 4: DRETS		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
59. Ús digne de la imatge	Es disposa del consentiment de la persona en cas de fer-se pública la seva imatge mitjançant suports visuals o impresos. Es fa un tractament absolutament respectuós de la imatge de les persones, sense mostrar-se situacions que pretenguin destacar la discapacitat o la segregació en lloc de la normalització, la igualtat d'oportunitats i la inclusió. La imatge de les persones que s'edita en material imprès, audiovisual o a internet es centra en activitats normalitzats i entorns reals, amb persones de qualsevol tipus i condició. En les activitats de participació social o comunitària es ressalta la persona per damunt del col·lectiu i no a la inversa (evitar activitats en grups nombrosos de persones amb discapacitat). En cap cas s'utilitza la imatge de la persona amb discapacitat per a la captació de recursos, ni tampoc es promouen actes benèfics en nom de la discapacitat.			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):				



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1. no es pot demostrar / desviacions greus	2. es pot demostrar amb limitacions	3. es demostra	4. es demostra plenament	5. reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 4: DRETS		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
60. Reduir la vulnerabilitat	S'avaluen els factors de vulnerabilitat de cada persona i, si cal, es fixen objectius i suports al seu pla d'atenció personal. Es fa formació en drets, ciutadania, respecte i autoprotecció a les persones amb discapacitat en situació de vulnerabilitat per disminuir el risc de rebre abusos. En cas de detectar-se conductes de risc d'abusos en una persona usuària s'avaluen i planifiquen intervencions de suport conductual al seu pla d'atenció personal, amb mesures per a protegir a les persones, en especial a les més vulnerables. S'identifiquen els entorns i situacions de baix control (banys, espais privats, moments de baixa supervisió, etc.) i es posen en marxa mesures de prevenció i protecció de les persones vulnerables (menors d'edat, persones amb més necessitats de suport i/o amb dificultats de comunicació, persones que s'exposen a situacions de risc,...). Es disposa de sistemes per detectar les situacions de vulnerabilitat més enllà del servei, i especialment a contextos socials o familiars de risc.			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		

Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 4: DRETS		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
61. Revisar la integritat ètica de les actuacions	Hi ha un comitè d'ètica (o similar) en funcionament que es reuneix amb una periodicitat determinada (mínim 3 vegades a l'any) per a revisar les qüestions del servei que afectin a l'ètica professional i als drets de les persones. Els temes a tractar poden fer referència a aspectes com, per exemple vulnerabilitat i actuació davant el risc d'abusos, sexualitat i parella, conflictes entre la persona i la família, administració dels bens, limitació de la capacitat legal, mesures de protecció, limitació dels moviments, vigilància, etc. Es recullen els acords als que s'arriba en aquestes reunions, es gestionen millores a promoure i es fa seguiment. Quan es tracten temes en relació amb una persona en concret, es revisa el seu pla d'atenció personal i, si cal, s'incorporen millores.			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):				



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 4: DRETS		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
62. Escoltar a les persones	Es promou el funcionament de xarxes de persones amb i sense discapacitat per a la promoció i defensa dels drets, com poden ser els equips d'autogestors, els grups d'ajuda mútua, els grups focals de recollida d'opinions o d'altres. Es facilita la participació de les persones usuàries en la planificació de les activitats del servei mitjançant propostes promogudes per les persones amb antelació. Es promou la participació de les persones als òrgans de participació del servei com poden ser comitès, assemblees o d'altres. Les propostes de les persones, especialment dels equips per a la promoció dels drets, com els autogestors, es canalitzen, comuniquen i incorporen mitjançant millores que afectin als serveis, formació als familiars, informació, acompanyament i formació a altres persones amb discapacitat, entre d'altres.			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):				



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 4: DRETS		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
63. Treballar amb tota la comunitat	Es fan accions de sensibilització sobre accessibilitat i drets (associacions, centres educatius, comunitats,...). Elaborar i difondre materials pedagògics per fomentar la inclusió. Treballar els valors, especialment a la infància. Els actes de sensibilització que es duen a terme es centren en promoure una imatge positiva i real de participació i normalització. S'explica la discapacitat com una situació derivada de la relació entre la persona i el context físic i social que pot produir restriccions a la seva participació en les activitats i entorns. Es fan aliances o acords amb membres de la comunitat per promoure els drets i la ciutadania. Aquestes aliances poden ser, per exemple, acords amb centres educatius, sanitaris, serveis jurídics, serveis culturals, centres esportius, empreses turístiques, d'assegurances o qualsevol altre que pugui contribuir a millorar els drets de les persones.			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):				



Registre de valoració de seguiment

Claude de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 5: INCLUSIÓ		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
64. Activitats normalitzades i en la comunitat	Suports en centres educatius ordinaris. Treball amb suport. Formació dual amb empreses. Oci incluiu en centres, recursos i activitats de la comunitat. Activitats formatiu-laborals obertes a la ciutadania. Suports a la vida personal dins el barri i entorn social propi de la persona. Promoure la inclusió i la normalització en qualsevol àrea de la vida i en qualsevol tipus d'entorn social.			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):				



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1. no es pot demostrar / desviacions greus	2. es pot demostrar amb limitacions	3. es demostra	4. es demostra plenament	5. reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 5: INCLUSIÓ		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)		Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)		Punt
65. Facilitar relacions normalitzades		Es duen a terme accions per a que les persones tinguin oportunitats de mantenir relacions normalitzades (en educació, a la formació o treball, d'amistat o d'altres) amb altres persones de la comunitat (més enllà dels companys de servei, els proveïdors de suports o els familiars). Relacions de proveïdor-client directes entre persones amb i sense discapacitat. Activitats obertes en les que es formen treballen, conviuen i interactuen persones amb i sense discapacitat, de manera indiferenciada. Voluntariat de les persones amb discapacitat a centres socials (per exemple, casals de barri, llars de gent gran, etc.). Campaments o escoles d'estiu per a persones amb i sense discapacitat.				
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)				
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):						



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 5: INCLUSIÓ				
66. Gestionar xarxes comunitàries de suport		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
El servei treballa amb persones de l'entorn de cada persona usuària (veïnats, companys de treball, mestres d'escola, altres alumnes, comerços...) Per a que aquests puguin prestar els suports de forma natural i adequada a les necessitats. Es cerquen agents clau que puguin ser referents de suports a l'entorn de la persona.				
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):				



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 5: INCLUSIÓ			
67. Ús dels recursos ordinariis	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
Es du a terme una coordinació amb els recursos clau de la comunitat (reunions amb recursos socials, educatius, sanitaris, culturals o d'oci) per afavorir el seu ús per part de les persones amb discapacitat. Aquesta coordinació es fa tant a centres de referència com per barris, i es centra tant en aspectes generals com per al seguiment de les necessitats de cada persona.			
	Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):			

Registre de valoració de seguiment**Claui de puntuació:**

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
---	--	-----------------------	---------------------------------	---

Principi 5: INCLUSIÓ		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
68. Participació i ciutadania	Amb independència de que el servei es pugui prestar principalment des d'un centre, s'explora amb la persona el seu entorn físic i social per conèixer el seu grau de participació i ús dels recursos així com les barreres existents. Es planifiquen adaptacions i suports per superar les barreres i augmentar la participació, tenint en compte els interessos de la persona (per ex., a esdeveniments culturals, casals de barri, clubs esportius, associacions o qualsevol altre). Es valoren les necessitats de suport a l'entorn de la persona i les possibilitats de transferir aquests suports a les persones de l'entorn. Es proporciona entrenament en l'ús del transport i autonomia pe moure-se'n. Es participa en esdeveniments sense fer visible la discapacitat (per ex., que en mostres artístiques no s'identifiqui quina creació ha estat feta per una persona amb discapacitat). S'afavoreix la participació en activitats dirigides a la ciutadania en general.			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		

Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):



Registre de valoració de seguiment

Claui de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 5: INCLUSIÓ		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)		Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
69. Tecnologia per a la inclusió		Es dona informació i formació sobre l'ús de xarxes socials. Es supervisa i fa seguiment de l'ús adequat de xarxes socials, especialment davant possibles situacions de vulnerabilitat. Es fa sensibilització als familiars sobre aquest tipus de tecnologia com eina d'inclusió. S'inclou l'ús de les xarxes socials (whatssap, blogs, etc.) com eina de comunicació i prestació de suports. Blogs educatius i de servei.			
		Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)			
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):					



Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

Registre de valoració de seguiment

Clau de puntuació:

1: no es pot demostrar / desviacions greus	2: es pot demostrar amb limitacions	3: es demostra	4: es demostra plenament	5: reconegut com model de referència
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 5: INCLUSIÓ			
70. Cap persona aïllada o institucionalitzada	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
El/la professional referent coneix el cercle social de la persona usuària fora del servei i identifica els vincles significatius (amistats; parella, família). S'avaluen les possibles situacions d'aïllament social (inclòs al domicili familiar) per prevenir-ho i intervenir si fos necessari. En cas d'aïllament o de que la persona manifesti el seu interès en ampliar o millorar els seus vincles, s'inclouen objectius i suports al pla d'atenció personal. S'avalua la satisfacció de la persona amb aquest aspecte de la seva vida i es promouen millores. Es desenvolupen mesures per prevenir i corregir la institucionalització mitjançant entorns més personals, normalitzats i comunitaris, amb el suport que es requereixi (modalitats d'alta intensitat en habitatge, serveis de promoció de l'autonomia, etc.).			
	Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):			