

Secció III. Altres disposicions i actes administratius

CONSELL INSULAR DE FORMENTERA

2278

Aprovació del procediment del Reglament pel qual s'estableixen els principis específics d'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones majors, persones amb discapacitat i persones amb diagnòstic de salut mental, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis socials comunitaris bàsics, el servei d'atenció primerenca, els serveis d'estades diürnes, els serveis residencials i els centres d'atenció polivalent a l'illa de Formentera per a aquests sectors de població

Es fa públic que la Comissió de Govern, en sessió de caràcter ordinari amb data 24 de febrer de 2022, celebrada en forma presencial, va adoptar, entre d'altres, el següent acord:

Primer.- ACORDAR L'INICI del procediment per l'aprovació del Reglament pel qual s'estableixen els principis específics d'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones majors, persones amb discapacitat i persones amb diagnòstic de salut mental, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis socials comunitaris bàsics, el servei d'atenció primerenca, els serveis d'estades diürnes, els serveis residencials i els centres d'atenció polivalent a l'illa de Formentera per a aquests sectors de població. El text íntegre d'aquest Projecte de reglament consta a l'annex I d'aquest acord.

Segon.- PUBLICAR el text del Projecte de reglament i la restant documentació a la pàgina web de la corporació, www.consellinsulardeformentera.cat, als efectes corresponents d'INFORMACIÓ PÚBLICA. Així mateix Ràdio Illa, mitjà de comunicació pública d'aquesta corporació, en farà difusió d'estar iniciat el procediment i obert el tràmit d'informació pública per fer suggeriments.

Tercer.- PUBLICAR un anunci al BOIB fent constar que s'ha inserit el text íntegre del Projecte de reglament i d'altra documentació a la web de la corporació i que la ciutadania compta amb un **TERMINI DE 15 DIES** per fer els suggeriments que estimi pertinents, si n'era el cas.

Quart.- ENVIAR el text d'aquest projecte de reglament (i documentació complementària), als següents organismes i d'altres possibles interessats, per tal que en el mateix termini de 15 dies, emetin el seu parer (sobre la base de l'establert en l'article 58 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, per analogia).

- Conselleria d'Afers Socials i Esports, del Govern de les Illes Balears.
- Delegació del Govern de l'Estat a les Illes Balears.
- Consell Insular d'Eivissa.
- Consell d'Entitats depenent del Consell Insular de Formentera, segons el ROC, per tal que el facin arribar a les diferents associacions que el componen, en particular per les Sectorials concernides, i que tinguin relació amb l'objecte del Projecte de reglament, amb la més àmplia difusió possible.
- *Associacions de majors de l'illa (la Savina, Sant Francesc, Sant Ferran de ses Roques i el Pilar de la Mola).*

Cinquè.- CONSIDERAR que, de manera paral·lela a la fase d'informació pública, i havent de participar diferents àrees de la corporació (tot creant un grup de treball ad hoc, compost per representants de les àrees de Serveis Socials, Intervenció, Secretaria i Serveis Jurídics), s'elaborarà una **memòria de l'anàlisi de l'impacte normatiu** d'aquest Projecte de reglament, el contingut de la qual haurà de ser, com a mínim el següent, segons l'article 60 de la Llei 1/2019, de 31 de gener:

1. *El òrgano que tramita el procedimiento elaborará una memoria del análisis de impacto normativo, como documento dinámico, que se irá actualizando con la incorporación de los aspectos relevantes resultantes de las diferentes fases de la tramitación, desde el acuerdo de inicio hasta la finalización del procedimiento de elaboración normativa.*

2. La memoria del análisis de impacto normativo incorporará los siguientes contenidos:

- a) Oportunidad de la propuesta normativa: justificación de la necesidad de regulación y del rango normativo y adecuación de la regulación a los objetivos y finalidades de la norma.
- b) Contenido: marco normativo en el que se inserta la propuesta, relación de disposiciones vigentes a las que afecta o deroga, adecuación a la orden de distribución de competencias y relación con el ordenamiento estatal y europeo.
- c) Análisis de los siguientes impactos:

- 1º Impacto económico, que evaluará las consecuencias de la aplicación sobre los sectores, colectivos o agentes afectados por la norma, incluido el efecto sobre la competencia, la unidad de mercado y la competitividad.
- 2º Impacto presupuestario, con referencia a la incidencia eventual de la norma en los ingresos y en los gastos del sector público.
- 3º Cargas administrativas que comporta la propuesta.

d) Análisis y valoración resumida de las alegaciones presentadas en los trámites de audiencia e información pública, y de los informes emitidos, y su reflejo en el texto de la propuesta, si procede.

e) Referencia al procedimiento de elaboración normativa, con la constancia, si procede, de la tramitación urgente.

f) Evaluación del cumplimiento de los principios de buena regulación.

g) Cualquier otro aspecto, incluidos los de carácter lingüístico, que resulte relevante a criterio del órgano que tramita el procedimiento, así como otras evaluaciones de impacto previstas en la legislación vigente."

Sisè.- DONAR compte d'aquest acord a les àrees concernides del Consell Insular.

Formentera, en la data de la signatura electrònica (8 de març de 2022)

El vicepresident 3r i conseller de Benestar Social, Gerència, habitatge i Transparència

Rafael RamíREZ Gutiérrez

ANNEX I

Reglament XXXXXXXX, de XXXXXXXXXX, pel qual s'estableixen els principis específics d'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones majors, persones amb discapacitat i persones amb diagnòstic de salut mental, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis socials comunitaris bàsics, el servei d'atenció primerenca, els serveis d'estades diürnes, els serveis residencials i els centres d'atenció polivalent a l'illa de Formentera per a aquests sectors de població

Preàmbul

I

La Constitució Espanyola, a l'article 9.2 estableix que, com a manifestació de l'Estat Social, ordena als poders públics "promoure les condicions perquè la llibertat, i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin reals i efectives; remoure els obstacles que impedeixin o dificultin la seva plenitud, i facilitar la participació de tota la ciutadania en la vida política, econòmica, cultural i social". A l'article 50 considera que els poders públics garantiran, mitjançant pensions adequades i periòdicament actualitzades, la suficiència econòmica als ciutadans durant la tercera edat. Així mateix, i amb independència de les obligacions familiars, promouran el seu benestar mitjançant un sistema de serveis socials que atendran els seus problemes específics de salut, habitatge, cultura i oci.

El Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel que s'aprova el Text refós de la Llei General de Drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social estableix a l'Article 1 que per a garantida el dret a la igualtat d'oportunitats i de tracte, així com l'exercici real i efectiu de drets per part de les persones amb discapacitat en igualtat de condicions respecte de la resta de ciutadans i ciutadanes, s'haurà de dur a terme la promoció de l'autonomia personal, de la accessibilitat universal, de l'accés a l'ocupació, de la inclusió en la comunitat i de la vida independent, erradicant tota forma de discriminació.

II

L'article 70.4 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears estableix, com a competències pròpies dels consells insulars, els serveis socials i d'assistència social, així com les polítiques de protecció i atenció a les persones dependents. De conformitat amb l'article 72.1, en les competències que son atribuïdes com a pròpies als consells insulars, aquests exerceixen la potestat reglamentària.

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, preveu l'aprovació de carteres de serveis, que inclouran les prestacions a les quals la ciutadania tindrà dret. Així, l'article 27 esmenta que és competència dels consells insulars establir les carteres de serveis d'àmbit insular i de conformitat amb les disposicions final quarta, onzena i setzena tenen uns terminis per aprovar aquesta cartera de serveis i per fixar els requisits per autoritzar i acreditar els serveis socials.

El decret 66/2016, de 18 de novembre (BOIB núm. 146, de 19 de novembre de 2016), fa pública l'aprovació de la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2017-2020 i estableix els principis generals per a les carteres insulars i locals.

Projecte de decret de principis generals de la cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2021-2024.

III

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

El Decret 86/2010 (BOIB 3 de juliol de 2010) es va dictar a l'empara de la disposició final desena de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, que determina que el Govern de les Illes Balears ha d'aprovar el reglament de principis generals per desplegar els requisits i el procediment per a l'autorització i acreditació dels serveis socials en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears. L'objecte del Decret 86/2010 és regular els principis generals i les directrius de coordinació dels requisits per a l'autorització i l'acreditació de serveis socials per a persones majors i persones amb discapacitats. També regula els requisits específics per a l'autorització i l'acreditació dels serveis residencials d'àmbit suprainular.

El 7 de desembre de 2013 es va publicar en el Butlletí Oficial de les Illes Balears el Decret 54/2013, de 5 de desembre, de modificació del Decret 86/2010, que principalment va introduir canvis en les ràtios de personal i en la definició dels requisits de qualificació professional del personal cuidador.

L'apartat 9 de l'article 17, relatiu a les condicions comunes a tots els serveis, determina que els requisits relatius a les qualificacions professionals del personal cuidador, els gericultors i les categories professionals similars s'exigiran progressivament d'acord amb el que preveu la disposició transitòria primera, que estableix que, a partir de l'any 2015, el 100 % de la plantilla ha de complir els requisits de qualificació professional.

El Decret 31/2016, de 27 de maig, que modifica el Decret 86/2010 de 25 de juny, regula els principis generals i les directrius de coordinació per autoritzar i acreditar els serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats. Són, per tant, uns principis generals que deixen als consells insulars la potestat de desplegar i complementar els serveis socials per a persones amb discapacitat de l'illa, així com la capacitat reglamentària per autoritzar-los i acreditar-los. En la disposició final setzena del referit Decret, determina que els consells insulars han d'aprovar les normes reglamentàries per fixar els requisits i el procediment per a l'acreditació dels serveis socials d'àmbit insular.

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

- Les condicions d'edificació, emplaçament, i condicionament exigibles a les infraestructures on s'han de prestar els serveis.
- Les condicions materials, de seguretat i d'equipament exigibles als serveis segons la seva naturalesa.
- Els requisits de titulació del personal, i també el seu nombre mínim, segons el nombre de persones que s'han d'atendre i el grau d'ocupació.
- La presentació d'una memòria i d'un pla d'actuació en què s'especifiquin el règim d'intervenció, la manera de desenvolupar els programes d'atenció i la metodologia i els procediments d'execució.

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

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

- Els establerts en l'article 82.2 de la Llei, i s'ha d'exigir un nivell de qualitat superior al que s'estableix per mantenir les autoritzacions administratives.



- b. La qualitat en l'ocupació del personal professional.
- c. L'aportació d'informació econòmicofinancera i de gestió.

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

IV

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

Els serveis socials de titularitat pública, d'acord amb l'article 89 de la Llei 4/2009, poden ser gestionats per les entitats d'iniciativa privada, mitjançant el règim de concertació social, segons s'estableix al Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel que s'estableixen els principis generals als que s'han de sotmetre els concerts socials.

El conjunt de serveis socials s'integren d'acord al principi d'unitat de mercat previst a la Llei 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat de mercat. En aquest sentit, l'exigència d'autoritzacions i d'acreditacions en els serveis socials per a persones amb discapacitat no limita la unitat de mercat, ja que, d'acord amb l'article 17.1 de la Llei 20/2013, es pot establir la necessitat d'autorització sempre que concorrin els principis de necessitat i proporcionalitat, i estiguin motivats en la Llei que estableixi el seu règim.

V

Aquest Reglament s'estructura en set títols. El primer fa referència a les disposicions generals. El títol II descriu l'estructura dels serveis socials comunitaris bàsics. El títol III tracta del servei d'atenció primerenca. El títol IV dels serveis d'estades diürnes. El títol V dels serveis residencials. El títol VI dels centres d'atenció polivalent i, finalment, el títol VII regula els requisits de l'acreditació.

Per tot l'anterior, el Ple del Consell Insular de Formentera, havent escoltat el Consell Consultiu, en sessió de ha aprovat el següent

REGLAMENT

TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

CAPÍTOL I. OBJECTE, DEFINICIONS I ÀMBIT D'APLICACIÓ

Article 1.- Objecte

1. L'objecte d'aquest Reglament és regular els requisits per a l'autorització i l'acreditació de serveis de serveis socials per a persones majors, persones amb discapacitat i persones amb diagnòstic de salut mental a l'àmbit insular.
2. També regula els requisits específics per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials comunitaris bàsics, serveis d'atenció primerenca, serveis d'estades diürnes, serveis residencials i centres d'atenció polivalent d'àmbit insular.

Article 2.- Definicions

Als efectes d'aquest Reglament:

- a) S'entén per entitat de serveis socials qualsevol persona física o jurídica legalment constituïda, de naturalesa pública o privada, amb o sense ànim de lucre, que sigui titular d'un o de diversos serveis de serveis socials, i també la que, encara que no sigui titular d'un servei, presti serveis socials.
- b) S'entén per servei de serveis socials el conjunt organitzat de recursos humans, tècnics i materials constituïts com a unitat orgànica i funcional, amb ubicació autònoma i identificable, des del qual s'articulen prestacions de serveis socials. Els serveis es poden prestar en el domicili, de manera ambulatoria o en centres.



Article 3.- Àmbit d'aplicació territorial

1. Els principis i les directrius generals de coordinació que estableix aquest Reglament són aplicables a tots els serveis ubicats a l'illa de Formentera, amb independència d'on s'ubiqui la seu o el domicili legal de qui en sigui titular.
2. Els requisits relatius a serveis d'àmbit insular a l'illa de Formentera són aplicables a tots els serveis definits en l'article 9 d'aquest Reglament.

Article 4.- Àmbit d'aplicació sectorial

Als efectes d'aquest Reglament:

- a) S'entenen per persones majors les que tenen 65 anys o més. Amb un informe professional previ i a l'efecte d'ingressar en un servei d'estades diürnes o a un servei residencial, es poden considerar majors les persones de 55 anys o més.
- b) S'entenen per persones amb discapacitat aquelles a les quals l'administració competent ha reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33 % per raó de discapacitats físiques, psíquiques (cognitiva, intel·lectual i/o del desenvolupament), i sensorials.
- c) S'entenen per persones amb diagnòstic de salut mental aquelles a les quals l'administració competent ha reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33 % motivada per un diagnòstic de salut mental.

Article 5.- Autorització i acreditació de serveis

1. Els serveis afectats per aquest reglament han d'estar inscrits en el Registre Unificat de Serveis Socials, així com obtenir i mantenir la declaració responsable i les autoritzacions administratives que fixa la Llei de Serveis Socials.
2. Correspon al Consell Insular de Formentera inscriure i autoritzar els serveis d'àmbit insular.
3. Tots els establiments de serveis socials abans del seu funcionament hauran de disposar dels documents acreditatius de l'obtenció del corresponent permís d'instal·lació i de la declaració responsable d'inici i exercici de l'activitat, així com de la cèdula d'habitabilitat en vigor.

**CAPÍTOL II.
SOBRE L'AUTORITZACIÓ****Article 6.- Continguts mínims dels requisits per a l'autorització dels serveis**

1. Com a mínim, els requisits d'autorització han de fer referència als aspectes següents:
 - a) Les condicions materials, de seguretat, d'edificació, d'emplaçament, d'equipament i arquitectòniques dels equipaments on es prestin els serveis i els mitjans tecnològics necessaris per oferir-les.
 - b) Les condicions funcionals dels serveis:
 - 1r. Cartera de serveis.
 - 2n. Documentació tècnica i administrativa referida a les persones usuàries i als serveis (memòria i pla d'actuació).
 - 3r. Ús de protocols d'actuació.
 - 4t. Recursos humans: titulacions, ràtios i condicions laborals.
 - 5è. Compliment de la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals.

Article 7.- Principis rectors de funcionament dels serveis

El funcionament dels serveis es regeix pels principis següents:

- a) Estimulació, per afavorir el desenvolupament de l'autonomia personal de la persona usuària.
- b) Intimitat. L'actuació i la intervenció amb les persones usuàries han de respectar i garantir el dret a la intimitat.
- c) Integració, tant en l'àmbit social com en el cultural.
- d) Professionalització. El personal dels serveis ha de tenir la qualificació tècnica corresponent al seu nivell professional, sens perjudici de la tasca de voluntariat social degudament coordinada.
- e) Globalitat. L'atenció que es presti ha de ser integral i ha d'incloure aspectes sanitaris, psicològics, socials, culturals, ambientals i anàlegs.
- f) Atenció personalitzada. S'ha de dispensar atenció personalitzada adaptada a les necessitats de cada persona.



- g) Prevenció, en els àmbits sanitari i social, els quals han de dur a terme actuacions de promoció de manera coordinada.
- h) Confidencialitat, del personal remunerat i voluntari, respecte de tot el que es refereix a les persones usuàries.
- i) Col·laboració amb l'Administració, per la qual s'han d'aportar totes les dades i els informes que se sol·licitin amb caràcter periòdic o puntual.
- j) Adequació. Els serveis s'han d'adequar a les necessitats de les persones ateses.
- k) Normalització. La vida de les persones usuàries s'ha d'ajustar tant com sigui possible a la conducta i a les pautes de vida considerades quotidianes pels ciutadans.
- l) Participació. S'ha de potenciar la participació de les persones usuàries en les activitats i el funcionament del servei.
- m) Adaptació. Els serveis han d'estar adaptats funcionalment a les condicions de les persones usuàries, i també als programes i les prestacions que s'hi desenvolupin.
- n) Atenció centrada en la persona. Adaptar el servei a la persona i no a la inversa, escoltant l'opinió de cada persona i família i tenint-la en compte. Oferir alternatives per escollir i flexibilitzar activitats i horaris.
- o) Benestar. Garantir una bona higiene, alimentació i seguretat, promovent una vida saludable i un baix nivell d'estrès.
- p) Autonomia. Identificar i reforçar les capacitats o competències de cada persona.
- q) Drets, garantir la protecció dels drets de cada persona, prevenint i intervenint en situacions d'abusos o de vulnerabilitat dels drets.
- r) Inclusió. Prioritzar activitats normalitzadores en entorns comunitaris. Facilitar relacions normalitzades amb altres membres de la comunitat.

Article 8.- Condicions comunes a tots els serveis

1. Els serveis que es prestin a centres amb instal·lacions, hauran de complir amb els mínims establerts a l'Annex I de Requisits materials i funcionals comuns al centres a instal·lacions del present Reglament. Pels serveis socioculturals, serveis de foment i dinamització del lleure i l'oci entre les persones majors i les persones amb discapacitat serà suficient amb complir amb els punts 1, 2 i 3 de l'Annex I.
2. Els serveis han de disposar del personal suficient d'acord amb la normativa aplicable. La ràtio o el nombre de professionals s'han d'adequar a la tipologia, a la intensitat de la prestació de cada recurs i als serveis que es presten.
3. L'entitat prestadora del servei ha d'assegurar la qualificació necessària del personal que fa la feina directa amb les persones usuàries i ha de mantenir un arxiu de personal actualitzat.
4. A l'efecte de còmput de personal, s'entén per ràtio la proporció de professionals amb relació al nombre de persones usuàries del servei. Les ràtios de personal, que tenen la consideració de mínimes, s'han de fixar segons la tipologia del servei de què es tracti. En el càlcul de les ràtios s'ha d'incloure tot el personal que treballi habitualment en el servei, amb independència del tipus de contractació. El càlcul s'ha de fer computant cada efectiu en l'equivalència que correspongui segons la proporció entre la seva jornada laboral i el 100 % de la jornada setmanal sobre la referència de 37,5 hores.
5. Les entitats prestadores de serveis, amb la participació de la representació legal del personal, han d'elaborar i desenvolupar plans de formació per al personal. La formació impartida ha de ser adequada als llocs de treball per facilitar l'homologació o l'accés a les qualificacions estipulades. L'entitat prestadora ha de disposar d'una planificació protocol·litzada per gestionar el personal, amb especial atenció a les baixes i les substitucions.
6. Les entitats prestadores de serveis socials poden comptar amb l'ajuda de personal voluntari, sempre que es respecti l'esperit i el contingut de la normativa de voluntariat de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. No obstant això, aquest personal voluntari no es comptabilitza a l'hora de calcular la ràtio.
7. Els personal d'ajuda a domicili i els tècnics de suport, és a dir, els gericultors i les gericultores i les categories professionals anàlogues han d'acreditar la qualificació professional prevista a l'article 17.7 i 17.6, respectivament, del Decret 86/2010, de 25 de juny, i posteriors, o aquelles que es desenvolupin des de l'Institut de Qualificacions Professionals de la família professional de serveis socioculturals i a la comunitat i cicles formatius homologables. Les titulacions exigides per a cada servei es podran substituir per una titulació superior en relació amb el mateix camp d'actuació professional.

Article 9.- Serveis objecte de fixació de les normes reglamentàries per establir els requisits d'autorització i el procediment per a l'acreditació dels serveis socials d'àmbit insular

Serveis objecte de fixació de les normes reglamentàries per fixar els requisits i el procediment per a l'acreditació dels serveis socials d'àmbit insular d'acord amb el que estableix aquest Reglament, les prestacions tècniques següents, que es poden desenvolupar segons els casos en l'entorn de la persona usuària, de forma ambulatoria i a centres:

- a) Els Serveis Socials Comunitaris Bàsics, en qualsevol de les modalitats:

1. Servei d'informació, valoració, assessorament, intervenció i derivació.

2. Serveis d'atenció domiciliària:

- 2.1.- Serveis d'ajuda a domicili (SAD).
- 2.2.- Servei de Teleassistència i telealarma.
- 2.3.- Menjar a domicili

3. Serveis socioculturals, serveis de foment i dinamització del lleure i l'oci entre les persones majors i les persones amb discapacitat.**b) Servei d'atenció primerenca (servei de desenvolupament infantil i atenció Primerenca)****c) Els serveis d'estades diürnes, en qualsevol de les modalitats:**

- 1. Centres de dia per a persones majors, persones amb discapacitat o persones amb diagnòstic de trastorn mental.
- 2. Serveis ocupacionals per a persones amb discapacitat o persones amb diagnòstic de trastorn mental.
- 3. Altres serveis d'estades diürnes.

d) Els serveis residencials d'atenció a persones majors, persones amb discapacitat o persones amb diagnòstic de trastorn mental:

- 1. Habitatges supervisats.
- 2. Residències per a persones majors o persones amb discapacitat.
- 3. Servei d'estades temporals de RESPIR.

e) Centres d'atenció polivalent.**Article 10.- Autorització sotmesa a condició.**

1. Es podrà concedir autorització administrativa sotmesa a condició quan, no complint el centre o servei amb totes les condicions materials i organitzatiu-funcionals exigibles, existeixi la necessitat social de la posada en funcionament d'aquest recurs, les deficiències no afectin a la seguretat o salut de les persones usuàries i s'hagi emès informe favorable de la inspecció de serveis socials i de la unitat administrativa competent en matèria de majors, discapacitat, infància, família o inclusió social, segons els casos.

2. L'autorització condicionada indicarà les deficiències observades i el termini per procedir a la seva correcció que en cap cas podrà ser superior a un any.

TÍTOL II**. ELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS****SECCIÓ I****DEL SERVEI D'INFORMACIÓ, VALORACIÓ, ASSESSORAMENT, INTERVENCIÓ I DERIVACIÓ****Article 11.- Servei d'informació, valoració, assessorament, intervenció i derivació**

És un conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals amb la finalitat que la ciutadania tenguí informació per accedir als recursos socials, a l'assessorament en la resolució de les situacions de necessitats, a l'orientació i l'anàlisi de les demandes plantejades i a la intervenció per a la provisió de prestacions.

L'acció se desenvolupa a través de les unitats de treball social (UTS), que han d'estar ubicades en centres que compleixin les condicions corresponents d'accessibilitat i han de disposar d'espais diferenciats per poder prestar una atenció personalitzada i que assegurí la confidencialitat en les relacions entre els professionals i les persones usuàries. Així mateix, han de disposar dels mitjans tecnològics de comunicació necessaris per funcionar adequadament.

Article 12.- Ràtios i perfils professionals de les UTS

- 1r. Un treballador o una treballadora social a jornada completa per cada 5.000 habitants.
- 2n. Un educador o una educadora social a jornada completa per a una per cada 7.500 habitants.
- 3r. Un o una auxiliar d'administració a jornada completa per cada 10.000 habitants.

4t. La ràtio mínima de professionals no pot ser inferior, en cap cas, a 0,25 UTS.

5è. Els professionals del servei d'ajuda a domicili s'han de determinar d'acord amb la intensitat del servei, i la unitat de mesura és el nombre d'hores de servei, tant per a l'ajuda a domicili derivada del Sistema de serveis d'Atenció a la Dependència com per a la resta de casos. En tot cas, s'estableix un mínim de 15 hores mensuals de servei.

SECCIÓ II DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Article 13- Serveis d'atenció domiciliària

1. Els serveis d'atenció domiciliària es presten al domicili de les persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemàtiques familiars especials que els impedeixen dur a terme de manera autònoma les tasques habituals de la vida quotidiana. Mitjançant personal qualificat i supervisat, es proporciona a aquestes persones i al seu entorn un conjunt d'actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, de suport psicosocial, domèstic i d'atenció, a fi que mantinguin l'autonomia personal, la qualitat de vida i la relació amb l'entorn proper.

SUBSECCIÓ I DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

Article 14.- Definició

El servei d'ajuda a domicili es presta en el domicili de persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemes familiars especials. Aquests aspectes els impedeixen dur a terme autònomament les tasques habituals de la vida quotidiana, per la qual cosa es proporciona, mitjançant personal qualificat i supervisat, un conjunt d'actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, de suport psicosocial, domèstiques, d'oferiment de menjar a domicili i d'atenció a aquestes persones i al seu entorn familiar, per tal que mantinguin l'autonomia personal, la qualitat de vida i la relació amb l'entorn pròxim.

Article 15.- Composició dels equips de servei d'ajuda a domicili i titulacions professionals

1. El servei d'ajuda a domicili (SAD) requereix les intervencions de professionals de distintes disciplines per possibilitar una atenció integral. Per aquest motiu, l'equip del SAD ha d'estar format, com a mínim, per un treballador o una treballadora social i un o una auxiliar d'ajuda a domicili.
2. La qualificació professional el personal d'ajuda a domicili s'adaptarà a l'establert a l'article 17.7 i 17.8 del Decret 86/2010, o a la normativa posterior que l'esmeni o substitueixi, i haurà d'acreditar la qualificació professional d'atenció sociosanitària a persones en el domicili, creada pel Reial decret 295/2004, de 20 de febrer, pel qual s'estableixen determinades qualificacions professionals que s'inclouen en el Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals, així com els corresponents mòduls formatius que s'incorporen al Catàleg Modular de Formació Professional, o bé les titulacions o els certificats de professionalitat que s'estableixen en l'apartat anterior per a personal cuidador i per als gericultors i les gericultores i el certificat de professionalitat d'atenció sociosanitària en el domicili, que regula el Reial decret 1379/2008. La qualificació professional es podrà obtenir també pels processos d'acreditació de l'experiència que l'administració competent estableixi.
3. A més del personal mínim esmentat, també poden formar part de l'equip del SAD un psicòleg o una psicòloga i un educador o una educadora social.
4. El SAD ha de disposar d'una plantilla pròpia i estable que faci viable prestar el servei. Cal disposar de personal qualificat i amb una formació específica en l'ajuda a domicili que garanteixi un nivell òptim de qualitat i eficàcia en la prestació del servei.

Article 16.- Ràtios mínimes i condicions de treball del SAD

En relació amb les ràtios, s'estableix el següent:

- a) Els treballadors i les treballadores socials, dedicats exclusivament al servei d'ajuda a domicili, poden tramitar simultàniament un màxim de 50 expedients de seguiment del SAD.
- b) Els auxiliars d'ajuda a domicili amb un contracte d'entre 35 i 37,5 hores setmanals han de prestar un màxim de 30 hores d'atenció directa a les persones usuàries. Si el contracte és de 40 hores, n'han de prestar 35 d'atenció directa. La resta, fins a la totalitat de la jornada laboral, s'ha de destinar al desplaçament, la coordinació, la formació, el treball en equip, etc.
- c) Les entitats que duen a terme serveis d'ajuda a domicili han d'oferir l'accés a formació contínua pel personal adscrit al servei.

Article 17.- Requisits mínims per autorització del SAD

A part de les condicions de personal i ràtios descrites, l'entitat haurà de disposar dels següents requisits i documents:

- a) Reglament de Règim Interior del servei.
- b) Model de Contracte a subscriure entre l'entitat i els usuaris o els seus representants legals.
- c) Tarifa de Preus del servei.
- d) Llibre de Registre d'Usuaris.
- e) Pòlissa d'assegurança de Responsabilitat Civil.
- f) Fulls de Reclamacions.
- g) Un vehicle adaptat pel transport i acompanyament d'usuaris.
- h) Equips de protecció individual.

**SUBSECCIÓ II
DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA****Article 18.- Definició del Servei de teleassistència**

La teleassistència és un servei de caràcter social que, amb l'ús de la tecnologia adequada, ofereix de manera permanent a la persona usuària una resposta immediata davant determinades eventualitats, directament o mobilitzant altres recursos -humans o materials- de la persona usuària o els existents a la comunitat, amb la finalitat d'afavorir la permanència de la persona usuària en l'entorn quotidià, procurar-ne la seguretat i confiança en moments de crisis personals, socials o sanitàries, i de promoure'n el contacte amb l'entorn sociofamiliar.

Article 19.- Composició dels equips del servei de teleassistència i titulacions professionals

1. En l'àmbit territorial de l'illa de Formentera, l'entitat prestadora del servei ha de disposar dels perfils professionals següents, com a mínim:

- a) Un director o una directora, que és la persona responsable del servei, encarregada de planificar, dirigir, desenvolupar i avaluar el compliment dels objectius, i també d'assignar els recursos necessaris per assegurar que el servei garanteixi a la persona usuària una resposta immediata davant situacions d'emergència, inseguretat, soledat i aïllament.
- b) Una persona responsable del centre d'atenció, que garanteixi la direcció correcta del personal del centre d'atenció i del funcionament de l'equipament tecnològic, i la gestió eficaç de les trucades i la mobilització dels recursos que la situació d'emergència requereixi.
- c) Un coordinador o una coordinadora, que és la persona responsable de determinar les pautes d'actuacions personalitzades que tenen per objectiu promoure el contacte de la persona usuària amb el seu entorn sociofamiliar i afavorir-li la permanència en l'entorn quotidià. Estableix actuacions, tant davant la demanda de la persona usuària com de caràcter preventiu i de seguiment, sempre en coordinació amb la xarxa familiar i social.
- d) Un operador o teleoperador o una operadora o teleoperadora, que és la persona responsable de la gestió de trucades, d'acord amb les instruccions, els protocols i les pautes d'actuació personalitzades.
- e) Un servidor o una servidora de teleassistència, que s'ha de responsabilitzar de supervisar els i les oficials d'unitat mòbil i els operadors i les operadores en cada torn de feina.
- f) Un o una oficial d'unitat mòbil, que és la persona responsable de la intervenció de primera resposta en el domicili quan s'ha produït una trucada que en requereix el desplaçament. Ha de donar suport personal o dur a terme activitats de manteniment de l'equipament tecnològic de teleassistència. També ha d'acompanyar la persona usuària a recursos d'assistència.

La seva actuació no substitueix les intervencions que puguin fer els serveis sanitaris o d'emergència i els recursos familiars i personals de la persona usuària.

2. L'entitat prestadora del servei ha de garantir que el personal tenguí, com a mínim, aquesta formació:

- a) Formació inicial que inclogui continguts de descripció general de l'entitat, política de qualitat, formació específica per llocs de treball en prevenció de riscos laborals, organització del servei, atenció i comunicació, tecnologia i gestió.
- b) Formació contínua mitjançant un pla de formació anual de l'entitat.

En el cas d'entitats que no tinguin seu física de teleassistència al àmbit Formentera, i prestin el servei des d'un altra localitat, serà necessari disposar dels següents requisits:

Autorització de funcionament altra Consell Insular, Comunitat Autònoma o administració competent per l'autorització del servei de

teleassistència.

Disposar d'un o una oficial d'unitat mòbil, segons l'establert al punt 1.f) de l'article 19 del present Reglament, capaç de resoldre qualsevol incidència tècnica en menys de 24h.

Disposar de servei de custòdia de claus a Formentera.

SUBSECCIÓ III DEL MENJAR A DOMICILI

Article 20.- Menjar a domicili. Definició i característiques

El servei de menjar a domicili és una prestació tècnica dels serveis socials comunitaris bàsics, descrita a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears (art. 14.ki 21.k) i desenvolupada al Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació de serveis d'atenció a persones majors i persones amb discapacitats (publicat al BOIB núm. 99 de dia 3 de juliol de 2010).

El Servei de Menjar a Domicili que consisteix en la preparació de menús equilibrats, adaptats a les necessitats dietètiques i de salut de les persones beneficiàries i ajustats als diferents col·lectius que reben aquesta prestació, i que cobreix la necessitat bàsica d'alimentació. Per tot això, constitueix un servei de suport tècnic que facilita una continuïtat de les persones en el seu entorn més proper, i ajuda a millorar les condicions socials i alimentàries de les persones beneficiàries.

Es tracta d'un servei de caràcter assistencial dirigit a millorar les condicions de vida de les persones beneficiàries en el seu entorn habitual, que contribueix a retardar processos d'institucionalització innecessaris i procura el benestar de les persones dins famílies en situacions d'especial necessitat.

L'objectiu del Servei de Menjar a Domicili és millorar la qualitat de vida de les persones que tenen dificultats d'autonomia en l'entorn social i familiar, i donar cobertura a la necessitat bàsica de la nutrició.

Article 21.- Menjars a domicili. Requisits d'autorització

L'entitat dedicada a subministrar menjars a domicili, haurà de demostrar i/o comptar amb els següents recursos materials i humans:

- a) Complir a tota la normativa aplicable, en especial sobre higiene alimentària i transport, per a la provisió i la distribució dels menús.
- b) El disseny de rutes i l'adequació d'aquestes a la incorporació de nous domicilis o baixes del servei.
- c) Custòdia de les claus de les entrades als edificis i/o habitatges si les dificultats d'autonomia de la persona beneficiària li impossibiliten el desplaçament o existeixen dificultats importants d'hipoacúsia que impedeixen sentir el timbre.
- d) Elaboració d'informes mensuals de gestió i realització de la memòria anual del servei, que inclourà dues enquestes de satisfacció anuals el primer any de contracte i una anual a partir del segon any. El servei haurà de comptar amb una base de dades i mantenir-la ajustada a la normativa vigent de protecció de dades; i que contengui, com a mínim, la informació següent:
 - Dades personals de les persones usuàries: nom, llinatges, DNI, data de naixement, adreça i telèfon.
 - Dades relatives a la situació familiar i d'autonomia.
 - Data d'alta i de baixa del servei.
 - Informació referida al tipus de servei donat (dieta, dies de la setmana amb servei).
 - Elaboració de la memòria anual de la gestió del servei.
- e) Gestió del personal.
- f) Control de la qualitat del servei.
- g) Assessorament d'un diplomad o grau en nutrició humana i dietètica.

SECCIÓ III. DELS SERVEIS SOCIOCULTURALS

Article 22. Serveis socioculturals, serveis de foment i dinamització del lleure i l'oci entre les persones majors i les persones amb discapacitat: definició, usuaris i finalitat

És un servei que proporciona els suports necessaris per a què els seus usuaris puguin gaudir del seu temps de lleure de la forma més

autònoma possible, fomentant alhora la seva inclusió, participació ciutadana, benestar i vincles.

Es presta preferentment a la comunitat als recursos, activitats i entorns ordinaris, amb un model d'oci inclusiu, oferint activitats Socioculturals, ocupacionals, artístiques i recreatives. Les activitats són escollides lliurement per cada persona.

Estan orientats a prestar servei a les següents persones:

- persones amb discapacitat
- persones majors de 55 anys i els seus cònjuges o les persones amb els qui convisin en anàloga relació d'afectivitat de forma estable, pública i notòria
- els pensionistes majors de 50 anys i les seves parelles
- podran accedir al servei acompanyant de persones usuàries, aquelles persones que sense complir els requisits d'accés justifiquin la seva presència amb arguments relatius a situacions especials d'algun usuari o usuària, o per raons que tinguin a veure amb la finalitat del servei.

La finalitat dels serveis socioculturals, serveis de foment i dinamització del lleure i l'oci entre les persones majors i les persones amb discapacitat poden ser:

- Afavorir l'accés de les persones majors als recursos socials.
- Promoure hàbits de vida saludable en les persones majors.
- Fomentar l'acostament de les persones majors als béns culturals i a una ocupació enriquidora de l'oci i el temps lliure.
- Afavorir dinàmiques de participació activa i democràtica de les persones majors dins del Centre i en coordinació amb altres entitats i grups socials presents a la zona.
- Potenciar la integració comunitària i engegar activitats tendents a afavorir les relacions intergeneracionals.
- Fomentar la tolerància, l'ajuda mútua i el voluntariat entre les persones majors.
- Ampliar els nivells d'educació de les persones majors, incrementant el seu desenvolupament personal i grupal.
- Millorar l'accés de les persones majors a la informació.

Article 23.- Requisits dels serveis socioculturals, serveis de foment i dinamització del lleure i l'oci

Per poder ser, i mantenir, l'autorització, els serveis socioculturals, serveis de foment i dinamització del lleure i l'oci han de disposar i mantenir actualitzat:

- Estatus registrats com entitat legalment constituïda i inscrita al registre Insular i Autonòmic d'Entitats
- Acreditació de disponibilitat de seu, local o espai social
- Memòria Anual d'activitats
- Memòria econòmica-financera

TITOL III. DEL SERVEI ATENCIÓ PRIMERENCA

CAPÍTOL ÚNIC. DEFINICIÓ, REQUISITS D'AUTORITZACIÓ I D'ACREDITACIÓ

Article 24.- Serveis d'Atenció Primerenca

El Decret 85/2010, de 25 de juny, regula els serveis d'atenció primerenca del sistema de serveis socials de les Illes Balears, el contingut i les condicions d'aquests serveis i el procediment per accedir-hi, en el marc de l'ordenament dels serveis socials.

Segons l'esmentat Decret, el Servei d'Atenció Primerenca és un recurs específic per a la prestació d'atenció terapèutica interdisciplinària a l'infant i a la seva família, i està destinat als infants de 0-6 anys valorats a la Unitat de Diagnòstic Infantil i Atenció Primerenca i que el necessiten.

Article 25.- Requisits d'autorització dels serveis d'Atenció Primerenca

Els serveis per poder ser autoritzats, els Serveis d'Atenció Primerenca han de complir els requisits que estableixen els articles 17, 18, 19 i 20 del Decret 85/2010, de 25 de juny, o normativa posterior que modifiqui.

Article 26.- Requisits d'acreditació dels serveis d'Atenció Primerenca

Per obtenir l'acreditació els serveis d'Atenció Primerenca han de complir, a més dels requisits prevists per a l'autorització, els que estableix l'article 21 del Decret 85/2010, de 25 de juny, o normativa posterior que modifiqui.

**TÍTOL IV.
DELS SERVEIS D'ESTADES DIÛRNES****Article 27.- Serveis d'estades diürnes**

El servei d'estades diürnes ofereix atenció durant el període diürn a persones majors, amb discapacitat o amb diagnòstic de salut mental, amb l'objectiu d'afavorir la recuperació, el manteniment i la millora de l'autonomia personal i la qualitat de vida d'aquestes persones, possibilitar-los la permanència en el seu entorn habitual, oferir suport a la família i fomentar-ne la integració en els diferents àmbits de la vida social.

**SECCIÓ I
DELS CENTRES DE DIA O UNITATS D'ESTADA DIÛRNA PER A PERSONES MAJORS, AMB DISCAPACITAT O AMB
DIAGNÒSTIC DE SALUT MENTAL****Article 28.- Centre de dia o unitat d'estada diürna**

És un servei d'acolliment diürn que dona suport a les persones que necessiten organització, supervisió i assistència en la realització de les activitats de la vida diària, i complementa l'atenció pròpia de l'entorn familiar.

Article 29.- Ràtios mínimes i titulacions del personal del centre de dia

1. El servei ha de tenir una persona responsable, triada entre els tècnics titulats, que es pot compartir amb un altre centre de serveis socials o sanitari.

2. Les ràtios de personal, sobre 10 persones usuàries, són les següents:

	Persones Majors	Persones amb Discapacitat	Persones amb diagnòstic de salut mental
a) Tècnics de suport:	1,5	2,0	1,5
b) Tècnics titulats:	0,5	0,5	1,3
c) Serveis generals i administratius:	0,2	0,4	0,2
TOTAL:	2,2	2,9	3

3. La ràtio per a persones majors, s'ha de calcular sobre la previsió de 8 hores de servei, 247 dies per any. La ràtio per a persones amb discapacitat o amb diagnòstic de salut mental s'ha de calcular sobre la previsió de 7,5 hores de servei, 220 dies per any.

4. Perfils professionals:

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

b) Tècnics titulats: Treball social. Educació social. Psicologia. Pedagogia. Medicina (diverses especialitats). Infermeria. Fisioteràpia. Psicomotricitat. Magisteri (educació especial o audició i llenguatge). Logopèdia. Altres.

c) El tècnic titulat que assumeixi funcions de coordinació o direcció, a més de la titulació, ha de tenir formació de postgrau en l'àmbit d'atenció a la dependència, discapacitat o direcció de serveis socials, amb una durada mínima de 200 hores. De forma provisional, amb un màxim de 2 anys, podrà assumir es funcions acreditant experiència en funcions de direcció o coordinació de centres de serveis socials.

**SECCIÓ II.
SERVEIS OCUPACIONALS PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT O AMB DIAGNÒSTIC DE SALUT MENTAL****Article 30.- Servei ocupacional**

És un servei d'atenció diürna que dona suport a les persones amb discapacitat o amb diagnòstic de salut mental que necessiten organització,

supervisió i assistència en la realització de les activitats de la vida diària, així com suport en el procés d'adquisició i desenvolupament d'habilitats bàsiques i adaptatives personals, socials i prelaborals, perquè puguin assolir, dins les possibilitats de cada persona usuària, la màxima integració sociolaboral.

Article 31.- Ràtios mínimes dels serveis ocupacionals

1. Les ràtios mínimes exigibles per a serveis ocupacionals per a persones amb discapacitat i diagnòstic de salut mental, sobre un total de 10 persones usuàries, són les següents:

	Persones amb discapacitat	Persones amb diagnòstic de salut mental
a) Tècnics de suport:	1,4	1,2
b) Tècnics titulats:	0,3	0,3
c) Serveis generals i administratius:	0,4	0,4
TOTAL:	2,1	1,9

2. Amb caràcter general, la ràtio d'aquests serveis s'ha de calcular sobre la previsió de 6 hores de servei, 220 dies l'any.

3. L'edat màxima de les persones amb discapacitat usuàries d'aquests serveis és de 65 anys.

4. Perfils professionals:

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

b) Tècnics titulats: Treball social. Educació social. Psicologia. Pedagogia. Medicina (diverses especialitats). Infermeria. Fisioteràpia. Psicomotricitat. Magisteri (educació especial o audició i llenguatge). Logopèdia. Altres.

c) El tècnic titulat que assumeixi funcions de coordinació o direcció, a més de la titulació, ha de tenir formació de postgrau en l'àmbit d'atenció a la dependència, discapacitat o direcció de serveis socials, amb una durada mínima de 200 hores. De forma provisional, amb un màxim de 2 anys, podrà assumir es funcions acreditant experiència en funcions de direcció o coordinació de centres de serveis socials.

SECCIÓ III.**ALTRES CENTRES DE DIA O D'ESTADES DIÛRNES****Article 32.- Altres centres de dia o d'estades diürnes**

Són altres centres o serveis complementaris dels descrits als apartats anteriors, que es prestin a centres comunitaris en horari diurn i que tinguin per objectiu finalitats anàlogues a les esmentades.

TÍTOL V.**DELS SERVEIS RESIDENCIALS****Article 33.- Serveis residencials d'atenció a persones majors, persones amb discapacitat o persones amb diagnòstic de salut mental**

Els serveis residencials són serveis d'acolliment residencial i assistència integral que ofereixen prestacions d'allotjament, manutenció, higiene, atenció i suport per a les activitats de la vida diària, amb la funció de substituir la llar habitual de manera permanent o temporal per tal de millorar les condicions de vida, tant de les persones majors o persones amb discapacitats com de les famílies.

SECCIÓ I.**DELS HABITATGES SUPERVISATS****Article 34. Habitatge supervisat**

És un servei residencial de suport permanent a l'habitatge de les persones majors o amb discapacitat, organitzat en habitatges ordinaris inserits en l'entorn social, els quals constitueixen el domicili habitual de les persones que l'habiten i on conviuen persones majors o amb discapacitat que necessiten suport assistencial, social o personal per a diverses activitats de la vida quotidiana. La intensitat i l'extensió del

suport s'adapten a les necessitats de les persones que hi resideixen.

Article 35.- Ràtios mínimes dels habitatges supervisats

1. Les ràtios per a habitatges supervisats de deu places, en el cas d'habitatges de màxima supervisió, són les següents:

	Habitatge supervisat
a) Tècnics de suport:	3,00
b) Responsable del servei:	0,25
c) Serveis generals i administratius:	0,25
TOTAL	3,50

2. La resta d'habitatges, és a dir, els que tinguin un nombre de persones usuàries diferent de deu, han de complir les ràtios de personal proporcionals a la ràtio per a habitatges de deu persones usuàries.

3. La ràtio s'ha de calcular sobre la previsió de 24 hores de servei, 365 dies per any.

4. Perfils professionals:

- a) Tècnics de suport: Atenció socio sanitària a persones en el domicili. Atenció socio sanitària a persones dependents en institucions socials. Promoció i intervenció socioeducativa. Educació d'habilitats d'autonomia personal i social. Tècnic en integració social de persones amb discapacitat. Tècnic en atenció a persones en situació de dependència. Tècnic en cures auxiliars d'infermeria.
- b) El responsable del servei ha de disposar com a mínim d'una titulació de grau mitjà o superior, i serà encarregat d'organitzar i coordinar el centre. Pot compartir funcions amb un altre centre de serveis socials o sanitaris.

SECCIÓ III.

DELS SERVEIS RESIDENCIALS PER A PERSONES MAJORS I PERSONES AMB DISCAPACITAT

Article 36.- Les residències

Són serveis de caràcter social que ofereix allotjament, convivència i atenció integral a les persones majors i a les persones amb discapacitat amb necessitat de suport per a les activitats bàsiques de la vida diària, per la qual cosa els presta una atenció integral i continuada. Substitueix la llar familiar de manera temporal o permanent i presta una atenció especialitzada segons les necessitats específiques de les persones usuàries.

Els serveis d'acolliment residencial es poden diferenciar en mòduls o llars funcionals permanents que faciliten un suport integral a les persones amb necessitats de suport generalitzat en les activitats de la vida diària.

Article 37.- Ràtios mínimes de les residències

1. Les residències han de complir les ràtios següents de personal per cada 10 persones usuàries:

	Persones majors	Persones amb discapacitat
a) Tècnics de suport:	4,5	4,5
b) Tècnics titulats:	1,1	1,3
c) Serveis generals i administratius:	1,2	1,2
TOTAL:	6,8	7,0

2. El mínim de personal de suport per a una residència serà 7 treballadors/res.

3. La ràtio s'ha de calcular sobre la previsió de 24 hores de servei, 365 dies per any.

4. Perfils professionals:

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

b) Tècnics titulats: Treball social. Educació social. Psicologia. Pedagogia. Medicina (diverses especialitats). Infermeria / Fisioteràpia / Psicomotricitat. Magisteri (educació especial audició i llenguatge). Logopèdia. Altres.

c) El tècnic titulat que assumeixi funcions de coordinació o direcció, a més de la titulació, ha de tenir formació de postgrau en l'àmbit d'atenció a la dependència, discapacitat o direcció de serveis socials, amb una durada mínima de 200 hores. De forma provisional, amb un màxim de 2 anys, podrà assumir es funcions acreditant experiència en funcions de direcció o coordinació de centres de serveis socials.

SECCIÓ III.

DEL SERVEI D'ESTADES RESPIR

Article 38.- Servei d'estades temporals de RESPIR

És un servei d'atenció temporal en règim residencial per a persones majors o amb discapacitat que té per finalitat la millora de la qualitat de vida dels cuidadors no professionals, proporcionant-los un temps de descans i donant-los resposta a determinades situacions familiars.

Article 39.- Requisits dels servei d'estades temporals de RESPIR

Al tractar-se d'un servei residencial d'atenció temporal en règim residencial per a persones majors o persones amb discapacitat, les condicions d'equipaments, tècniques, d'informació i documentació, així com de personal, seran d'aplicació les establertes per a les residències per a persones majors o persones amb discapacitat, assegurant la mateixa qualitat assistencial independentment de la durada de l'estada.

TÍTOL VI.

DELS CENTRES D'ATENCIÓ POLIVALENT

Article 40.- Centres d'atenció polivalent

Els centres polivalents de recursos son centres de caràcter mixt, contemplats a l'article 25.3 del Decret 86/2010, que podran integrar dependències pròpies dels centres d'allotjament, petites unitats de convivència vo centre de dia per a persones majors i/o discapacitades en situació de vulnerabilitat psicosocial o dependència i que presta atenció les necessitats bàsiques, terapèutiques i socials de persones residents o no al centre.

Els centres d'atenció polivalents podran prestar recursos de serveis residencial i serveis d'estades diürnes.

Article 41.- Ràtios mínimes dels centres d'atenció polivalent

1. Els centres d'atenció polivalent han de complir les ràtios següents de personal:

a) Tècnics de suport: tots els centres o unitats han de disposar del personal de suport establert com a centre independent del centre d'atenció polivalent.

b) Direcció, tècnics titulats i serveis generals i administratius:

	Centre d'Atenció Polivalent
a) Director/a:	1 pel Centre d'Atenció Polivalent
b) Tècnics titulats:	Un per cada centre o unitat
c) Servei de neteja centre Residencial:	1 cada 18 usuaris
d) Serveis de neteja serveis no residencials	1 per cada 1.500 M2
e) Servei de cuina	Capacitat per usuaris amb règim de menjador o menjar
f) Servei de manteniment	1 per cada 4.000 M2

c) En cas de que el centre polivalent disposi de 4 o més centres, o doni atenció simultàniament a més 60 usuaris, el tècnic titulat que assumeixi funcions de direcció del centre d'atenció polivalent dedicarà les seves funcions exclusivament les tasques de direcció.

2. Perfils professionals:

a) Tècnics de suport: Atenció sociosanitària a persones en el domicili. Atenció sociosanitària a persones dependents en institucions

socials. Promoció i intervenció socioeducativa. Educació d'habilitats d'autonomia personal i social. Tècnic en integració social de persones amb discapacitat. Tècnic en atenció a persones en situació de dependència. Tècnic en cures auxiliars d'infermeria.

b) Tècnics titulats: Treball social. Educació social. Psicologia. Pedagogia. Medicina (diverses especialitats). Infermeria / Fisioteràpia / Psicomotricitat. Magisteri (educació especial audició i llenguatge). Logopèdia. Altres.

c) El director, a més de ser un tècnic titulat, ha de tenir formació de postgrau en l'àmbit d'atenció a la dependència, discapacitat o direcció de serveis socials, amb una durada mínima de 200 hores. També de forma provisional (màxim 1 any) acreditant experiència en funcions de direcció coordinació.

TÍTOL VII. SOBRE L'ACREDITACIÓ

SECCIÓ I. OBJECTE, DEFINICIÓ, ÀMBIT I REQUISITS

Article 42.- Objecte.

El Títol IV té per objecte regular els requisits específics, les condicions i el procediment administratiu per a l'obtenció i renovació de l'acreditació dels serveis d'atenció domiciliària, serveis de centres de dia, serveis residencials i serveis d'atenció polivalent existents per a l'atenció a persones majors i persones amb discapacitat.

Article 43.- Acreditació

L'acreditació a què es refereix aquesta reglament, és l'acte pel qual el Consell Insular de Formentera certifica que un centre de dia o residencial compleix amb els nivells de qualitat, idoneïtat i garantia en l'atenció que presten a les persones majors o amb discapacitat, determinats pels criteris i estàndards establerts en els annexos II, III, IV i V d'aquesta Reglament, segons la tipologia de servei o centre que pertorqui.

A més dels criteris establerts per l'autorització, els requisits mínims d'acreditació han de fer referència a aquests aspectes:

a) Un nivell superior que el que s'exigeix per mantenir l'autorització, respecte a l'estructura dels serveis, als recursos humans, a l'avaluació objectiva dels serveis prestats i a la satisfacció de les persones usuàries.

b) La qualitat en l'ocupació:

1r. L'estabilitat en l'ocupació, per la qual cosa s'ha d'establir un percentatge de referència i un període de transició per complir-lo.

2n. La participació del personal en plans de formació contínua.

3r. L'aplicació efectiva de les condicions de contractació establertes a la Llei General de Discapacitat (Real Decret Legislatiu 1/2013) i en la resta de disposicions aplicables.

4t. L'aplicació de clàusules socials en els contractes amb entitats proveïdores de serveis externs.

5è. L'aplicació de mesures relacionades amb la prevenció de riscos laborals per sobre dels mínims exigits legalment.

c) L'aportació d'informació econòmic-financera i de gestió:

1r. Pla d'igualtat, segons el que estableix la Llei 12/2006, de 20 de setembre, per a la dona.

2n. Sistemes de control i avaluació de l'activitat.

3r. Memòria econòmica del servei.

4t. Pla financer.

Article 44.- Àmbit d'aplicació d'acreditació

Els requisits, les condicions i el procediment que estableix aquest Reglament per a l'acreditació són aplicables a:

a) Els serveis socials comunitaris bàsics.

b) Els serveis d'atenció primerenca.

c) Els serveis d'estades diürnes per a persones majors, persones amb discapacitat i persones amb diagnòstic de trastorn mental.

d) Els serveis residencials d'atenció a persones majors i persones amb discapacitat.

e) Els centres d'atenció polivalent.

Article 45.- Tipus de Requisits

L'acreditació implica un nivell superior a l'exigible per a mantenir l'autorització respecte a tots o algun dels següents aspectes:

- a) Qualitat del model d'atenció
- b) Sistema de gestió dels drets
- c) Qualitat de la gestió
- d) Sostenibilitat econòmica
- e) Qualitat de la ocupació

Per obtenir l'acreditació el servei haurà d'aportar la documentació requerida a cadascun d'aquestes aspectes, si bé l'aportació de la documentació no indica per sí mateixa el compliment dels requisits d'acreditació, sinó que correspon al Consell Insular de Formentera fer una valoració del contingut de la documentació presentada i emetre la corresponent resolució.

Article 46.- Qualitat del model d'atenció

Es requerirà evidenciar la implantació d'un model d'atenció a les persones usuàries que sigui coherent amb els principis rectors (exposats a l'article 7), pel que s'aportaran els següents documents de registre (tots o part d'ells poden ser formularis informàtics):

- a) Valoració i acollida:
 - 1. Model d'informe de valoració que reculli necessitats, competències, preferències i els suports necessaris, així com els aspectes socials i familiars.
 - 2. Model de registre d'acollida i seguiment de la incorporació.
- b) Atenció individualitzada:
 - 1. Pla d'atenció individual que inclogui com a mínim: nom de la persona, tècnic de referència, serveis utilitzats, objectius a treballar, suports o intervencions i dates de seguiment (darrer i proper).
 - 2. Calendari-horari individual d'activitats i registre de participació a les activitats.
 - 3. Model de registre de la tutorització i els seguiments mantinguts pels tècnics referents i altres i tècnics del servei amb la persona i els familiars o tutors.
 - 4. Sistema de valoració de la qualitat de vida individual que s'utilitza.
- c) Salut i seguretat:
 - 1. Expedient de salut que inclogui: diagnòstic principal, antecedents de malalties greus, al·lèrgies, incompatibilitats, règim d'alimentació, si escau, i prescripció mèdica farmacològica o de cures especialitzades.
 - 2. Model de registre d'urgències, accidents o incidents.
- d) Prestació del servei: Pla o programa d'atenció del servei que inclogui els objectius, continguts i metodologia de prestació de l'atenció especialitzada que s'ofereix a les persones usuàries. Aquest document pot correspondre a una programació general del servei, un manual del servei, un procés documentat o altre tipus de document.
- e) Satisfacció:
 - 1. Qüestionari de satisfacció amb, com a mínim, ítems referits a: satisfacció amb el tracte dels professionals, satisfacció amb les activitats, satisfacció amb els entorns i satisfacció amb les relacions amb les altres persones usuàries.
 - 2. Model de registre de gestió de suggeriments i queixes de la persona i la família.

Article 47.- Sistema de gestió dels drets

- a) Es requerirà evidenciar l'existència d'un sistema de codi ètic amb l'objectiu de que els equips dirimeixen i prenen acords en les qüestions que afecten als drets de les persones i les famílies, així com les queixes i incidències. Aquests equips han de ser plurals i representatius dels diversos grups d'interès (familiars, professionals de diferents o persones usuàries, entre d'altres).
- b) Es requerirà evidenciar les mesures adoptades per promoure els drets de les persones usuàries mitjançant diverses estratègies (detecció i prevenció de la vulneració dels drets, formació sobre drets, projectes de millora de la implantació dels drets, campanyes de comunicació o aliances amb la comunitat entre d'altres).
- c) Es requerirà evidenciar el sistema de participació de les persones usuàries en la millora dels serveis amb instruments de participació com els equips d'autogestió, equips de projecte o altres sistemes de comunicació i participació. Així mateix es requerirà evidenciar els sistemes de consulta periòdica a les famílies sobre les seves opinions i necessitats mitjançant instruments com els



grups focals, les sessions formatives, les enquestes o altres sistemes.

Article 48.- Qualitat de la gestió

- a) Qualitat. El servei haurà d'acomplir les condicions especificades als Annexes II, III, IV, o V segons la tipologia del servei prestat.
- b) Compliment legal. A més del compliment legal exigint pels requisits d'acreditació, es requerirà evidenciar en particular el compliment de la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal.
- c) Gestió d'indicadors de resultat. El centre o servei haurà d'evidenciar que gestiona un panel d'indicadors i objectius que, com a mínim inclogui els següents indicadors:

1. Persones usuàries:

- 1.1. Nombre de persones usuàries ateses (per sexe, edat, tipus de discapacitat, percentatge de discapacitat i nivell de dependència).
- 1.2. Índex mitjà de qualitat de vida de les persones usuàries.
- 1.3. Índex mitjà de satisfacció de les persones usuàries.

2. Famílies: índex mitjà de satisfacció dels familiars.**3. Personal:**

- 3.1. Percentatge de professionals amb contracte indefinit.
- 3.2. Mitjana d'hores de formació per professional.
- 3.3. Índex mitjà de satisfacció dels professionals.

4. Voluntariat: nombre de voluntaris i voluntàries.

El servei podrà fixar els objectius per cadascun d'aquests indicadors. El Consell Insular de Formentera podrà en qualsevol moment establir i revisar els indicadors, la metodologia, els estàndards mínims fixats i els períodes d'aportació de la informació.

Article 49.- Sostenibilitat econòmica

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

1. Balanç de situació, compte de resultats i memòria del darrer any.
2. Informe d'auditoria oficial de comptes.

Article 50.- Qualitat de l'ocupació

1. S'haurà d'aportar un informe d'execució del pla de formació contínua amb compliment de l'establert al conveni de referència en quant a hores de formació anual per treballador.
3. S'haurà d'aportar l'auditoria de riscos laborals.

**SECCIO II
PROCEDIMENT ACREDITACIO****Article 51.- Sol·licituds i documentació**

1. El procediment per a l'acreditació de centres o unitats de convivència es s'iniciara mitjançant sol·licitud dirigida al Consell Insular de Formentera, a través dels mitjans:

De manera presencial, en el Registre General del Consell Insular de Formentera, a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), al cl de Ramon Llull, 6, CP 07800 Sant Francesc Xavier, Formentera.

Telemàticament, a través de l'Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana (OVAC), a la qual es pot accedir des de la pàgina web del Consell Insular de Formentera.

En qualsevol de les formes establertes a l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Article 52.- Instrucció

1. La instrucció del procediment correspon a la Conselleria competent en matèria de Benestar Social.

Si a la sol·licitud s'ometera algun extrem exigible segons la normativa reguladora del procediment administratiu, es requerirà al sol·licitant perquè en un termini no superior a deu dies esmeni la deficiència o omissió, amb indicació que, si així no ho fa, es considerarà que desisteix de la mateixa, prèvia resolució que haurà de ser dictada en els termes de l'article 94, de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre.

2. Un cop examinada la sol·licitud d'acreditació i la documentació presentada, el personal verificador previst a la present Reglament, farà la visita per tal de comprovar el grau de compliment dels criteris i estàndards de qualitat establerts als annexos I, II, III, IV i V, (segons la tipologia del servei) i emetrà un informe tècnic de verificació, que elevarà al responsable de l'expedient qui formularà proposta de resolució.

Article 53.- Resolució

1. L'òrgan competent per resoldre el procediment és la Conselleria competent en matèria de Benestar Social.

2. El termini màxim en què s'ha de dictar resolució i notificar-a l'interessat serà de tres mesos comptats des de l'entrada de la sol·licitud en el registre de l'òrgan encarregat de la tramitació. Transcorregut aquest termini sense que recaigui resolució expressa, s'entendrà desestimada.

3. La resolució de la Conselleria competent en matèria de Benestar Social no exhaureix la via administrativa, podent interposar recurs d'alçada davant el President del Consell Insular en el termini d'un mes des de la notificació.

Article 54.- Personal verificador

1. La funció de verificació i emissió del corresponent informe tècnic sobre el compliment dels estàndards de qualitat i criteris exigits per a l'obtenció de la acreditació que regula aquest Reglament, s'efectuarà per personal tècnic dependent de la Conselleria competent en matèria de serveis socials.

2. La Conselleria competent en matèria de Benestar Social podrà determinar els supòsits en què, excepcionalment, els criteris i estàndards d'acreditació podran ser valorats per professionals o entitats habilitades a aquest efecte.

3. La Conselleria de Benestar Social aprovarà el contingut mínim de la formació i experiència del personal verificador, així com les condicions de la habilitació establerta en l'apartat anterior.

Article 55.- Efectes de l'acreditació

1. L'acreditació que s'atorgui i, si escau, les modificacions, renovacions i revocació que es produeixin, s'inscriuran d'ofici en el Registre Insular de Serveis Socials.

2. Els centres acreditats podran identificar-se, segons els contemplat al punt 1 de l'Annex I de requisits materials comuns, certificant el compliment dels nivells de qualitat, idoneïtat i garantia d'atenció exigits.

3. L'acreditació podrà habilitar al titular del servei per formar part de la Xarxa Pública de Serveis Socials de les Illes Balears, per tal de gestionar les prestacions incloses en la Llei de Serveis Socials.

Article 56.- Vigència

1. L'acreditació s'atorgarà per un període de quatre anys i la seva vigència està condicionada al manteniment dels requisits exigits per a la seva obtenció.

2. Els titulars dels serveis i centres han de comunicar de forma immediata a la Conselleria competent en matèria de Benestar Social, qualsevol variació de les circumstàncies tingudes en compte per a la obtenció de l'acreditació.

3. El procediment de renovació de l'acreditació s'ha d'iniciar per la persona titular del centre o la persona que el representi, amb una antelació mínima de tres mesos a la data de caducitat de l'acreditació vigent. La sol·licitud de renovació acompanyada d'una declaració responsable sobre el manteniment del compliment dels criteris i estàndards de qualitat exigits per obtenir l'acreditació, podrà presentar-se pels mateixos mitjans que s'estableixen a l'article 51.

Article 57.- Modificació i revocació

1. La Conselleria competent en matèria de Benestar Social podrà modificar o revocar l'acreditació atorgada quan concorrin circumstàncies que alterin aquella, prèvia tramitació de l'oportú procediment administratiu, en el qual es garantirà l'audiència de la persona titular del centre





en els casos que preveuen les lletres a) i b) de l'apartat següent.

2. Són causa de revocació de l'acreditació les següents:

- a) La pèrdua de l'autorització d'obertura i funcionament del centre.
- b) L'incompliment dels criteris i estàndards de qualitat d'acord a què es va concedir l'acreditació, previ requeriment de correcció de l'incompliment efectuat per la Conselleria competent en matèria de Benestar Social.
- c) Renúncia de la persona titular del centre, mitjançant comunicació escrita a la Conselleria competent en matèria de Benestar Social.

3. Així mateix, l'acreditació es revocarà quan s'imposi com a sanció accessòria ferma per la comissió d'una infracció molt greu en els termes de l'article 129 de la Llei 4/2009, d'11 de juny de Serveis Socials de les Illes Balears.

4. La revocació de l'acreditació comportarà la resolució dels concerts, sustentats en la condició d'entitat acreditada, subscrits amb el Consell Insular de Formentera. Així mateix se comunicarà a la Conselleria competent en matèria de Dependència del Govern de les Illes Balears

Disposició transitòria

Acreditació en centres concertats

1. Els centres de dia que tinguin places concertades a l'entrada en vigor d'aquest Reglament, que comptin amb places concertades, i desitgin mantenir aquest concert, hauran d'obtenir en un termini màxim de 24 mesos des de l'entrada en vigor d'aquest Reglament, l'acreditació.
2. Si el centre compta amb un concert de, almenys, 50 places en centres residencials i de, almenys, 35 places en centre de dia, disposarà d'un termini d'uns altres 12 mesos addicionals, per acreditar una segona unitat de convivència.
3. Un cop passat el termini de 24 mesos referit, s'haurà de produir, si fos necessari, la reubicació de les persones usuàries en places concertades a les unitats acreditades i l'ocupació de les mateixes quan es produeixin vacants.
4. Els concerts vigents a l'entrada en vigor d'aquest Reglament podran continuar amb el titular del concert quan el titular del concert sigui una entitat gestora del centre fins a la seva extinció.

