

Sección V. Anuncios

Subsección segunda. Otros anuncios oficiales

CONSEJO INSULAR DE FORMENTERA

7268

Aprobación inicial del Reglamento por el que se establecen los principios específicos de autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores, personas con discapacidad y personas con diagnóstico de salud mental, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios sociales comunitarios básicos, el servicio de atención temprana, los servicios de estancias diurnas, los servicios residenciales y los centros de atención polivalente en la isla de Formentera para estos sectores de la isla. población del Consell Insular de Formentera.

El Pleno del Consell Insular de Formentera, en sesión ordinaria celebrada el 29 de julio de 2022, aprobó, con carácter de aprobación inicial, el Reglamento por el que se establecen los principios específicos de autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores, personas con discapacidad y personas con diagnóstico de salud mental, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios sociales comunitarios básicos, el servicio de atención temprana, los servicios de estancias diurnas, los servicios residenciales y los centros de atención polivalente en la isla de Formentera para estos sectores de población del Consell Insular de Formentera, conforme el siguiente acuerdo:

Primero.- Aprobar inicialmente el proyecto del Reglamento por el que se establecen los principios específicos de autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores, personas con discapacidad y personas con diagnóstico de salud mental, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios sociales comunitarios básicos, el servicio de atención temprana, los servicios de estancias diurnas, los servicios residenciales y los centros de atención polivalente en la isla de Formentera. para estos sectores de población. El texto definitivo de este Proyecto de reglamento consta en el anexo I de este acuerdo.

Segundo.- Adoptar las medidas provisionales necesarias para la aplicación del Reglamento por el que se establecen los principios específicos de autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores, personas con discapacidad y personas con diagnóstico de salud mental, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios sociales comunitarios básicos, el servicio de atención temprana, los servicios de estancias diurnas, los servicios residenciales y los centros de atención polivalente en la isla de Formentera para estos sectores de población, para la efectividad plena de esta aprobación inicial y la virtualidad de las medidas que se impulsan de protección de las personas dependientes ingresadas y sus familiares, evitando así un riesgo de aislamiento de las referidas personas, porque es un servicio que falta en la isla de Formentera. Las personas residentes de Formentera, en situación de dependencia que ocupan una plaza de residencia están ubicadas en Ibiza. Ello conlleva que se encuentran alejados de su familia, la cual, para poderlos visitar, debe invertir tiempo y dinero para el viaje, y hacerlo todo de conformidad con el artículo 56 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y el artículo 57 de la Ley 1/2019, de 31 de enero, del Gobierno de las Islas Baleares.

Estas medidas deben consistir en la aplicación provisional del reglamento desde su publicación inicial en el Boletín Oficial de las Islas Baleares (BOIB),

Tercero.- Disponer la apertura de un periodo de información pública a las personas interesadas, mediante la inserción de los correspondientes edictos en el Boletín Oficial de las Islas Baleares, en el tablón de edictos y en la página web del Consell insular de Formentera, durante un plazo de treinta días hábiles contados desde el día siguiente al de su publicación en el edicto correspondiente en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.

Cuarto.- Iniciar trámite de audiencia a otras administraciones públicas, según lo establecido en el art. 58 de la Ley 1/2019, de 31 de enero, del Gobierno de las Islas Baleares, durante el plazo de 30 días hábiles:

- **Consejería de Asuntos Sociales y Deportes, del Gobierno de las Islas Baleares.**
- **Delegación del Gobierno del Estado en las Islas Baleares.**
- **Consell Insular d'Eivissa.**
- **Consejo de Entidades dependiente del Consell Insular de Formentera**, según el ROC, para que lo hagan llegar a las diferentes asociaciones que lo componen, en particular por las Sectoriales concernidas, y que tengan relación con el objeto del Proyecto de reglamento, con la más amplia difusión posible.
- **Asociaciones de mayores de la isla** (la Savina, Sant Francesc, Sant Ferran de ses Roques y el Pilar de la Mola).



Quinto.- Solicitar informe de evaluación sobre impacto de género de conformidad con lo establecido en el artículo 5.3 de la Ley 11/2016 de 28 de julio, de igualdad de hombres y mujeres.

Sexto.- Solicitar informe de evaluación a los Consejo Económico y Social de las Islas Baleares de acuerdo con el artículo

2.1 a) Primero de la Ley 10/2000, de 30 de noviembre, del Consejo Económico y Social de las Islas Baleares, corresponde al Consejo Económico y Social emitir dictamen con carácter preceptivo y no vinculando, en relación "*con anteproyectos de ley [...] y de reglamento de los consejos insulares, independientemente de la denominación que adopten, siempre que dichos anteproyectos y proyectos regulen de forma directa y estructural materias socioeconómicas, laborales y de empleo*".

Séptimo.- Solicitar informe al Consejo Consultivo de acuerdo con el artículo 18.8 de la Ley 5/2010, de 16 de junio, reguladora del Consejo Consultivo de las Islas Baleares, el cual prevé que el Consejo Consultivo será consultado preceptivamente en los casos de proyectos de disposiciones reglamentarias de los consejos insulares que se dicten en ejercicio de la potestad reglamentaria normativa reconocida en el artículo 72 del Estatuto de autonomía.

Octavo.- En caso de que no se presenten alegaciones en el periodo de información pública y audiencia a las personas interesadas, y no se deriven modificaciones de los informes preceptivos que deben solicitarse en el presente expediente, la aprobación inicial se entenderá elevada a definitiva y se publicará su texto íntegro en el Boletín oficial de las Islas Baleares para su entrada en vigor."

ANEXO I

Reglamento XXXXXXXX, de XXXXXXXXXX, por el que se establecen los principios específicos de autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores, personas con discapacidad y personas con diagnóstico de salud mental, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios sociales comunitarios básicos, el servicio de atención temprana, los servicios de estancias diurnas, los servicios residenciales y los centros de atención polivalente en la isla de Formentera para estos sectores de población

Preámbulo

I

La Constitución Española, en su artículo 9.2 establece que, como manifestación del Estado Social, ordena a los poderes públicos "promover las condiciones para que la libertad, y la igualdad del individuo y de los grupos en los que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, y facilitar la participación de toda la ciudadanía en la vida política, económica, cultural y social". En el artículo 50 considera que los poderes públicos garantizarán, mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad. Asimismo, y con independencia de las obligaciones familiares, promoverán su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio.

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General de Derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social establece en el Artículo 1 que para garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos y Se deberá llevar a cabo la promoción de la autonomía personal, de la accesibilidad universal, del acceso al empleo, de la inclusión en la comunidad y de la vida independiente, erradicando toda forma de discriminación.

II

El artículo 70.4 del Estatuto de Autonomía de las Islas Baleares establece, como competencias propias de los consejos insulares, los servicios sociales y de asistencia social, así como las políticas de protección y atención a las personas dependientes. De conformidad con el artículo 72.1, en las competencias que son atribuidas como propias a los consejos insulares, éstos ejercen la potestad reglamentaria.

La Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, prevé la aprobación de carteras de servicios, que incluirán las prestaciones a las que la ciudadanía tendrá derecho. Así, el artículo 27 menciona que es competencia de los consejos insulares establecer las carteras de servicios de ámbito insular y de conformidad con las disposiciones final cuarta, undécima y decimosexta tienen unos plazos para aprobar esta cartera de servicios y para fijar los requisitos para autorizar y acreditar los servicios sociales.

El decreto 66/2016, de 18 de noviembre (BOIB núm. 146, de 19 de noviembre de 2016), hace pública la aprobación de la Cartera básica de servicios sociales de las Islas Baleares 2017-2020 y establece los principios generales para las carteras insulares y locales.

Proyecto de decreto de principios generales de la cartera básica de servicios sociales de las Islas Baleares 2021-2024.



III

La Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad recoge las medidas de adaptación legal para el cambio de paradigma desde una perspectiva asistencial y un modelo médico-rehabilitador hacia una que sitúa de manera integral a las personas con discapacidad como sujetos de derecho, para que puedan alcanzar la igualdad de oportunidades y la plena inclusión respecto al conjunto de los ciudadanos. Esta Ley 26/2011, de 1 de agosto, reforma entre otras la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad en el sentido de salvaguardar los derechos de las personas con discapacidad para la toma de decisiones en todos los aspectos de su vida, tanto personal como colectiva, avanzar hacia la autonomía personal desinstitucionalizada y garantizar la no discriminación en una sociedad plenamente inclusiva.

El Decreto 86/2010 (BOIB 3 de julio de 2010) se dictó al amparo de la disposición final décima de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, que determina que el Gobierno de las Islas Baleares debe aprobar el reglamento de principios generales para desarrollar los requisitos y el procedimiento para la autorización y acreditación de los servicios sociales en el ámbito de la comunidad autónoma de las Islas Baleares. El objeto del Decreto 86/2010 es regular los principios generales y las directrices de coordinación de los requisitos para la autorización y la acreditación de servicios sociales para personas mayores y personas con discapacidades. También regula los requisitos específicos para la autorización y la acreditación de los servicios residenciales de ámbito suprainular.

El 7 de diciembre de 2013 se publicó en el Boletín Oficial de las Islas Baleares el Decreto 54/2013, de 5 de diciembre, de modificación del Decreto 86/2010, que principalmente introdujo cambios en las ratios de personal y en la definición de los requisitos de cualificación profesional del personal cuidador.

El apartado 9 del artículo 17, relativo a las condiciones comunes a todos los servicios, determina que los requisitos relativos a las cualificaciones profesionales del personal cuidador, los gericultores y las categorías profesionales similares se exigirán progresivamente de acuerdo con lo previsto en la disposición transitoria primera, que establece que, a partir del año 2015, el 100 % de la plantilla debe cumplir los requisitos de cualificación profesional.

El Decreto 31/2016, de 27 de mayo, que modifica el Decreto 86/2010 de 25 de junio, regula los principios generales y las directrices de coordinación para autorizar y acreditar los servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidades. Son, por tanto, unos principios generales que dejan a los consejos insulares la potestad de desarrollar y complementar los servicios sociales para personas con discapacidad de la isla, así como la capacidad reglamentaria para autorizarlos y acreditarlos. En la disposición final decimosexta del referido Decreto, determina que los consejos insulares deben aprobar las normas reglamentarias para fijar los requisitos y el procedimiento para la acreditación de los servicios sociales de ámbito insular.

Respecto al régimen de autorización, el artículo 80 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales en la redacción dada por la Ley 12/2010, de 12 de noviembre, de modificación de diversas leyes para la transposición a las Islas Baleares de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior, que regula los requisitos mínimos para obtener las autorizaciones administrativas establece que «para cada tipo de servicio, la Administración pública competente debe establecer reglamentariamente los requisitos mínimos para presentar la declaración responsable o poder obtener una autorización administrativa. En todo caso, esta regulación debe incluir los siguientes aspectos:

- a. Las condiciones de edificación, emplazamiento, y acondicionamiento exigibles a las infraestructuras donde deben prestarse los servicios.
- b. Las condiciones materiales, de seguridad y de equipamiento exigibles a los servicios según su naturaleza.
- c. Los requisitos de titulación del personal, así como su número mínimo, según el número de personas a atender y el grado de ocupación.
- d. La presentación de una memoria y de un plan de actuación en el que se especifiquen el régimen de intervención, la manera de desarrollar los programas de atención y la metodología y los procedimientos de ejecución.

Respecto a la acreditación, regulada por primera vez en la Ley 4/2009, ésta lleva implícito un mayor nivel de exigencia en la calidad de los servicios, lo que supone unos requisitos superiores a los que regula el régimen de autorizaciones. Todos los servicios que forman parte de la red pública de servicios sociales, ya sean de titularidad pública o privada, deben estar acreditados según la citada Ley.

El artículo 86 de la Ley de servicios sociales de las Islas Baleares prevé «Las condiciones exigibles para disponer de la acreditación administrativa deben establecerse reglamentariamente, teniendo en cuenta las características especiales que tengan los servicios que prestan las entidades de iniciativa social. Los indicadores que se establezcan deben incluir, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a. Los establecidos en el artículo 82.2 de la Ley, y debe exigirse un nivel de calidad superior al establecido para mantener las autorizaciones administrativas.
- b. La calidad en el empleo del personal profesional.
- c. La aportación de información económico-financiera y de gestión.





Corresponde al Gobierno de las Islas Baleares y a los consejos insulares, de acuerdo con lo previsto en la Ley 4/2009, reglamentar los procedimientos para obtener la autorización y la acreditación de los servicios en cada uno de los ámbitos territoriales. Estos procedimientos, que deben iniciarse a instancia de parte, deben fijar las condiciones de para mantener, revocar y suspender las autorizaciones y las acreditaciones.

IV

El título II de la Ley de servicios sociales regula el sistema público de servicios sociales que, según el artículo 10, «está integrado por el conjunto de recursos, prestaciones, actividades, programas, proyectos y equipamientos destinados al bienestar social de la población, de titularidad del Gobierno de las Islas Baleares, de los consejos insulares y las entidades locales, así como los que la administración contrate con las entidades de iniciativa social, mercantil o civil». Por otro lado, el artículo 20 define como prestaciones del sistema público de servicios sociales «las actuaciones, las intervenciones técnicas, los programas, los proyectos, los medios y las ayudas económicas y tecnológicas que se ofrecen a personas y que se destinan a cumplir las finalidades que establece el artículo 3 de esta ley».

Los servicios sociales de titularidad pública, de acuerdo con el artículo 89 de la Ley 4/2009, pueden ser gestionados por las entidades de iniciativa privada, mediante el régimen de concertación social, según se establece en el Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el que se establecen los principios generales a los que deben someterse los conciertos sociales.

El conjunto de servicios sociales se integran de acuerdo al principio de unidad de mercado previsto en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado. En este sentido, la exigencia de autorizaciones y de acreditaciones en los servicios sociales para personas con discapacidad no limita la unidad de mercado, ya que, de acuerdo con el artículo 17.1 de la Ley 20/2013, puede establecerse la necesidad de autorización siempre que concurren los principios de necesidad y proporcionalidad, y estén motivados en la Ley que establezca su régimen.

V

Este Reglamento se estructura en siete títulos. El primero hace referencia a las disposiciones generales. El título II describe la estructura los servicios sociales comunitarios básicos. El título III trata del servicio atención temprana. El título IV de los servicios de estancias diurnas. El título V de los servicios residenciales. El título VI de los centros de asociación polivalente y , finalmente, el título VII regula los requisitos de la acreditación.

Por todo lo anterior, el Pleno del Consell Insular de Formentera, habiendo escuchado al Consell Consultiu, en sesión de ha aprobado el siguiente

REGLAMENTO

TÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I.

OBJETO, DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- Objeto

1. El objeto de este Reglamento es regular los requisitos para la autorización y la acreditación de servicios de servicios sociales para personas mayores, personas con discapacidad y personas con diagnóstico de salud mental en el ámbito insular.
2. También regula los requisitos específicos para la autorización y la acreditación de los servicios sociales comunitarios básicos, servicios de atención temprana, servicios de estancias diurnas, servicios residenciales y centros de atención polivalente de ámbito insular.

Artículo 2.- Definiciones

A los efectos de este Reglamento:

- a) Se entiende por entidad de servicios sociales cualquier persona física o jurídica legalmente constituida, de naturaleza pública o privada, con o sin ánimo de lucro, que sea titular de uno o de diversos servicios de servicios sociales, así como la que, aunque no sea titular de un servicio, preste servicios sociales.
- b) Se entiende por servicio de servicios sociales el conjunto organizado de recursos humanos, técnicos y materiales constituidos como unidad orgánica y funcional, con ubicación autónoma e identificable, desde el que se articulan prestaciones de servicios sociales. Los servicios se pueden prestar en el domicilio, de manera ambulatoria o en centros.



Artículo 3.- Ámbito de aplicación territorial

1. Los principios y las directrices generales de coordinación que establece este Reglamento son aplicables a todos los servicios ubicados en la isla de Formentera, con independencia de donde se ubique la sede o el domicilio legal de quien sea titular.
2. Los requisitos relativos a servicios de ámbito insular en la isla de Formentera son aplicables a todos los servicios definidos en el artículo 9 de este Reglamento.

Artículo 4.- Ámbito de aplicación sectorial

A los efectos de este Reglamento:

- a) Se entienden por personas mayores las que tienen 65 años o más. Con un informe profesional previo y a efectos de ingresar en un servicio de estancias diurnas o a un servicio residencial, se pueden considerar mayores las personas de 55 años o más.
- b) Se entienden por personas con discapacidad aquellas a las que la administración competente ha reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 % por razón de discapacidades físicas, psíquicas (cognitiva, intelectual y/o del desarrollo), y sensoriales.
- c) Se entienden por personas con diagnóstico de salud mental aquellas a las que la administración competente ha reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 % motivada por un diagnóstico de salud mental.

Artículo 5.- Autorización y acreditación de servicios

1. Los servicios afectados por este reglamento deben estar inscritos en el Registro Unificado de Servicios Sociales, así como obtener y mantener la declaración responsable y las autorizaciones administrativas que fija la Ley de Servicios Sociales.
2. Corresponde al Consell Insular de Formentera inscribir y autorizar los servicios de ámbito insular.
3. Todos los establecimientos de servicios sociales antes de su funcionamiento deberán disponer de los documentos acreditativos de la obtención del correspondiente permiso de instalación y de la declaración responsable de inicio y ejercicio de la actividad, así como de la cédula de habitabilidad en vigor.

**CAPÍTULO II.
SOBRE LA AUTORIZACIÓN****Artículo 6.- Contenidos mínimos de los requisitos para la autorización de los servicios**

1. Como mínimo, los requisitos de autorización deben hacer referencia a los siguientes aspectos:
 - a) Las condiciones materiales, de seguridad, de edificación, de emplazamiento, de equipamiento y arquitectónicas de los equipamientos donde se presten los servicios y los medios tecnológicos necesarios para ofrecerlas.
 - b) Las condiciones funcionales de los servicios:
 - 1º. Cartera de servicios.
 - 2º. Documentación técnica y administrativa referida a las personas usuarias y a los servicios (memoria y plan de actuación).
 - 3º. Uso de protocolos de actuación.
 - 4º. Recursos humanos: titulaciones, ratios y condiciones laborales.
 - 5º. Cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

Artículo 7.- Principios rectores de funcionamiento de los servicios

El funcionamiento de los servicios se rige por los principios siguientes:

- a) Estimulación, para favorecer el desarrollo de la autonomía personal de la persona usuaria.
- b) Intimidad. La actuación y la intervención con las personas usuarias deben respetar y garantizar el derecho a la intimidad.
- c) Integración, tanto en el ámbito social como en el cultural.
- d) Profesionalización. El personal de los servicios debe tener la calificación técnica correspondiente a su nivel profesional, sin perjuicio de la tarea de voluntariado social debidamente coordinada.
- e) Globalidad. La atención que se preste debe ser integral y debe incluir aspectos sanitarios, psicológicos, sociales, culturales,



ambientales y análogos.

f) Atención personalizada. Se debe dispensar atención personalizada adaptada a las necesidades de cada persona.

g) Prevención, en los ámbitos sanitario y social, los cuales tienen que llevar a cabo actuaciones de promoción de manera coordinada.

h) Confidencialidad, del personal remunerado y voluntario, respecto de todo lo que se refiere a las personas usuarias.

i) Colaboración con la Administración, por la que se deben aportar todos los datos y los informes que se soliciten con carácter periódico o puntual.

j) Adecuación. Los servicios deben adecuarse a las necesidades de las personas atendidas.

k) Normalización. La vida de las personas usuarias debe ajustarse tanto como sea posible a la conducta y a las pautas de vida consideradas cotidianas por los ciudadanos.

l) Participación. Se potenciará la participación de las personas usuarias en las actividades y el funcionamiento del servicio.

m) Adaptación. Los servicios deben estar adaptados funcionalmente a las condiciones de las personas usuarias, así como a los programas y prestaciones que se desarrollen.

n) Atención centrada en la persona. Adaptar el servicio a la persona y no a la inversa, escuchando la opinión de cada persona y familia y teniéndola en cuenta. Ofrecer alternativas para escoger y flexibilizar actividades y horarios.

o) Bienestar. Garantizar una buena higiene, alimentación y seguridad, promoviendo una vida saludable y un bajo nivel de estrés.

p) Autonomía. Identificar y reforzar las capacidades o competencias de cada persona.

q) Derechos, garantizar la protección de los derechos de cada persona, previniendo e interviniendo en situaciones de abusos o de vulnerabilidad de los derechos.

r) Inclusión. Priorizar actividades normalizadoras en entornos comunitarios. Facilitar relaciones normalizadas con otros miembros de la comunidad.

Artículo 8.- Condiciones comunes a todos los servicios

1. Los servicios que se presten en centros con instalaciones, deberán cumplir con los mínimos establecidos en el Anexo I de Requisitos materiales y funcionales comunes a los centros a instalaciones del presente Reglamento. Para los servicios socioculturales, servicios de fomento y dinamización del ocio y el ocio entre las personas mayores y las personas con discapacidad será suficiente con cumplir con los puntos 1, 2 y 3 del Anexo I.

2. Los servicios deben disponer del personal suficiente de acuerdo con la normativa aplicable. La ratio o el número de profesionales deben adecuarse a la tipología, a la intensidad de la prestación de cada recurso y a los servicios que se prestan.

3. La entidad prestadora del servicio debe asegurar la calificación necesaria del personal que realiza el trabajo directo con las personas usuarias y debe mantener un archivo de personal actualizado.

4. A efectos de cómputo de personal, se entiende por ratio la proporción de profesionales con relación al número de personas usuarias del servicio. Las ratios de personal, que tienen la consideración de mínimas, se fijarán según la tipología del servicio de que se trate. En el cálculo de las ratios se incluirá a todo el personal que trabaje habitualmente en el servicio, con independencia del tipo de contratación. El cálculo se hará computando cada efectivo en la equivalencia que corresponda según la proporción entre su jornada laboral y el 100 % de la jornada semanal sobre la referencia de 37,5 horas.

5. Las entidades prestadoras de servicios, con la participación de la representación legal del personal, deben elaborar y desarrollar planes de formación para el personal. La formación impartida debe ser adecuada a los puestos de trabajo para facilitar la homologación o el acceso a las calificaciones estipuladas. La entidad prestadora debe disponer de una planificación protocolizada para gestionar el personal, con especial atención a las bajas y las sustituciones.

6. Las entidades prestadoras de servicios sociales pueden contar con la ayuda de personal voluntario, siempre que se respete el espíritu y el contenido de la normativa de voluntariado de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares. No obstante, este personal voluntario no se contabiliza a la hora de calcular la ratio.

7. El personal de ayuda a domicilio y los técnicos de apoyo, es decir, los gericultores y las gericultoras y las categorías profesionales análogas deben acreditar la cualificación profesional prevista en el artículo 17.7 y 17.6, respectivamente, del Decreto 86/2010, de 25 de junio, y posteriores, o aquellas que se desarrollen desde el Instituto de Calificaciones Profesionales de la familia profesional de servicios socioculturales y a la comunidad y ciclos formativos homologables. Las titulaciones exigidas para cada servicio se podrán sustituir por una titulación superior en relación con el mismo campo de actuación profesional.

Artículo 9.- Servicios objeto de fijación de las normas reglamentarias para establecer los requisitos de autorización y el procedimiento para la acreditación de los servicios sociales de ámbito insular

Servicios objeto de fijación de las normas reglamentarias para fijar los requisitos y el procedimiento para la acreditación de los servicios sociales de ámbito insular de acuerdo con lo establecido en este Reglamento, las siguientes prestaciones técnicas, que pueden desarrollarse según los casos en el entorno de la persona usuaria, de forma ambulatoria y en centros:

a) Los Servicios Sociales Comunitarios Básicos, en cualquiera de las modalidades:

1. Servicio de información, valoración, asesoramiento, intervención y derivación.
2. Servicios de atención domiciliaria:
 - 2.1.- Servicios de ayuda a domicilio (SAD).
 - 2.2. - Servicio de Teleasistencia y telealarma.
 - 2.3. - Comida a domicilio
3. Servicios socioculturales, servicios de fomento y dinamización del ocio y el ocio entre las personas mayores y las personas con discapacidad.

b) Servicio de atención temprana (servicio de desarrollo infantil y atención Temprana)

c) Los servicios de estancias diurnas, en cualquiera de las modalidades:

1. Centros de día para personas mayores, personas con discapacidad o personas con diagnóstico de trastorno mental.
2. Servicios ocupacionales para personas con discapacidad o personas con diagnóstico de trastorno mental.
3. Otros servicios de estancias diurnas.

d) Los servicios residenciales de atención a personas mayores, personas con discapacidad o personas con diagnóstico de trastorno mental:

1. Viviendas supervisadas.
2. Residencias para personas mayores o personas con discapacidad.
3. Servicio de estancias temporales de RESPIRO.

e) Centros de atención polivalente.

Artículo 10.- Autorización sometida a condición.

1. Se podrá conceder autorización administrativa sometida a condición cuando, no cumpliendo el centro o servicio con todas las condiciones materiales y organizativo-funcionales exigibles, exista la necesidad social de la puesta en funcionamiento de este recurso, las deficiencias no afecten a la seguridad o salud de las personas usuarias y se haya emitido informe favorable de la inspección de servicios sociales y de la unidad administrativa competente en materia de mayores, discapacidad, infancia, familia o inclusión social, según los casos.

2. La autorización condicionada indicará las deficiencias observadas y el plazo para proceder a su corrección que en ningún caso podrá ser superior a un año.

TÍTULO II.

LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS BÁSICOS

SECCIÓN I:

DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN, ASESORAMIENTO, INTERVENCIÓN Y DERIVACIÓN

Artículo 11.- Servicio de información, valoración, asesoramiento, intervención y derivación

Es un conjunto organizado y coordinado de acciones profesionales con la finalidad de que la ciudadanía tenga información para acceder a los recursos sociales, al asesoramiento en la resolución de las situaciones de necesidades, a la orientación y el análisis de las demandas planteadas y a la intervención para la provisión de prestaciones.

La acción se desarrolla a través de las unidades de trabajo social (UTS), que deben estar ubicadas en centros que cumplan las condiciones correspondientes de accesibilidad y deben disponer de espacios diferenciados para poder prestar una atención personalizada y que asegure la confidencialidad en las relaciones entre los profesionales y las personas usuarias. Asimismo, deben disponer de los medios tecnológicos de comunicación necesarios para funcionar adecuadamente.

Artículo 12.- Ratios y perfiles profesionales de las UTS

- 1º. Un trabajador o una trabajadora social a jornada completa por cada 5.000 habitantes.
- 2º. Un educador o una educadora social a jornada completa para una por cada 7.500 habitantes.
- 3º. Uno o una auxiliar de administración a jornada completa por cada 10.000 habitantes.

4°. La ratio mínima de profesionales no puede ser inferior, en ningún caso, a 0,25 UTS.

5°. Los profesionales del servicio de ayuda a domicilio deben determinarse de acuerdo con la intensidad del servicio, y la unidad de medida es el número de horas de servicio, tanto para la ayuda a domicilio derivada del Sistema de servicios de Atención a la Dependencia como para el resto de casos. En todo caso, se establece un mínimo de 15 horas mensuales de servicio.

SECCIÓN II. DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

Artículo 13- Servicios de atención domiciliaria

1. Los servicios de atención domiciliaria se prestan en el domicilio de las personas con falta de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemáticas familiares especiales que les impiden llevar a cabo de manera autónoma las tareas habituales de la vida cotidiana. Mediante personal cualificado y supervisado, se proporciona a estas personas y a su entorno un conjunto de actuaciones preventivas, asistenciales, educativas, rehabilitadoras, de apoyo psicosocial, doméstico y de atención, a fin de que mantengan la autonomía personal, la calidad de vida y la relación con el entorno próximo.

SUBSECCIÓN I: DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Artículo 14.- Definición

El servicio de ayuda a domicilio se presta en el domicilio de personas con falta de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemas familiares especiales. Estos aspectos les impiden llevar a cabo autónomamente las tareas habituales de la vida cotidiana, por lo que se proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, asistenciales, educativas, rehabilitadoras, de apoyo psicosocial, domésticas, de ofrecimiento de comida a domicilio y de atención a estas personas y a su entorno familiar, para que mantengan la autonomía personal, la calidad de vida y la relación con el entorno próximo.

Artículo 15.- Composición de los equipos de servicio de ayuda a domicilio y titulaciones profesionales

1. El servicio de ayuda a domicilio (SAD) requiere las intervenciones de profesionales de distintas disciplinas para posibilitar una atención integral. Por este motivo, el equipo del SAD debe estar formado, como mínimo, por un trabajador o una trabajadora social y un o una auxiliar de ayuda a domicilio.
2. La cualificación profesional del personal de ayuda a domicilio se adaptará a lo establecido en el artículo 17.7 y 17.8 del Decreto 86/2010, o a la normativa posterior que lo enmiende o sustituya, y deberá acreditar la cualificación profesional de atención sociosanitaria a personas en el domicilio, creada por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como los correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo Modular de Formación Profesional, o bien las titulaciones o los certificados de profesionalidad que se establecen en el apartado anterior para personal cuidador y para los gericultores y las gericultoras y el certificado de profesionalidad de atención sociosanitaria en el domicilio, que regula el Real Decreto 1379/2008. La cualificación profesional se podrá obtener también por los procesos de acreditación de la experiencia que la administración competente establezca.
3. Además del personal mínimo mencionado, también pueden formar parte del equipo del SAD un psicólogo o una psicóloga y un educador o una educadora social.
4. El SAD debe disponer de una plantilla propia y estable que haga viable prestar el servicio. Hay que disponer de personal cualificado y con una formación específica en la ayuda a domicilio que garantice un nivel óptimo de calidad y eficacia en la prestación del servicio.

Artículo 16.- Ratios mínimas y condiciones de trabajo del SAD

En relación con los ratios, se establece lo siguiente:

- a) Los trabajadores y las trabajadoras sociales, dedicados exclusivamente al servicio de ayuda a domicilio, podrán tramitar simultáneamente un máximo de 50 expedientes de seguimiento del SAD.
- b) Los auxiliares de ayuda a domicilio con un contrato de entre 35 y 37,5 horas semanales deben prestar un máximo de 30 horas de atención directa a las personas usuarias. Si el contrato es de 40 horas, deben prestar 35 de atención directa. El resto, hasta la totalidad de la jornada laboral, se destinará al desplazamiento, la coordinación, la formación, el trabajo en equipo, etc.

- c) Las entidades que llevan a cabo servicios de ayuda a domicilio deben ofrecer el acceso a formación continua para el personal adscrito al servicio.

Artículo 17.- Requisitos mínimos por autorización del SAD

Aparte de las condiciones de personal y ratios descritas, la entidad deberá disponer de los siguientes requisitos y documentos:

- a) Reglamento de Régimen Interior del servicio.
- b) Modelo de Contrato a suscribir entre la entidad y los usuarios o sus representantes legales.
- c) Tarifa de Precios del servicio.
- d) Libro de Registro de Usuarios.
- e) Póliza de seguro de Responsabilidad Civil.
- f) Hojas de Reclamaciones.
- g) Un vehículo adaptado para el transporte y acompañamiento de usuarios.
- h) Equipos de protección individual.

SUBSECCIÓN II: DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Artículo 18.- Definición del Servicio de teleasistencia

La teleasistencia es un servicio de carácter social que, con el uso de la tecnología adecuada, ofrece de manera permanente a la persona usuaria una respuesta inmediata ante determinadas eventualidades, directamente o movilizándolo otros recursos -humanos o materiales- de la persona usuaria o los existentes en la comunidad, con la finalidad de favorecer la permanencia de la persona usuaria en el entorno cotidiano, procurar su seguridad y confianza en momentos de crisis personales, sociales o sanitarias, y de promover su contacto con su entorno sociofamiliar.

Artículo 19.- Composición de los equipos del servicio de teleasistencia y titulaciones profesionales

1. En el ámbito territorial de la isla de Formentera, la entidad prestadora del servicio debe disponer de los perfiles profesionales siguientes, como mínimo:

- a) Un director o una directora, que es la persona responsable del servicio, encargada de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos, así como de asignar los recursos necesarios para asegurar que el servicio garantice a la persona usuaria una respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento.
- b) Una persona responsable del centro de atención, que garantice la dirección correcta del personal del centro de atención y del funcionamiento del equipamiento tecnológico, y la gestión eficaz de las llamadas y la movilización de los recursos que la situación de emergencia requiera.
- c) Un coordinador o una coordinadora, que es la persona responsable de determinar las pautas de actuaciones personalizadas que tienen por objetivo promover el contacto de la persona usuaria con su entorno sociofamiliar y favorecerle la permanencia en el entorno cotidiano. Establece actuaciones, tanto ante la demanda de la persona usuaria como de carácter preventivo y de seguimiento, siempre en coordinación con la red familiar y social.
- d) Un operador o teleoperador o una operadora o teleoperadora, que es la persona responsable de la gestión de llamadas, de acuerdo con las instrucciones, los protocolos y las pautas de actuación personalizadas.
- e) Un servidor o una servidora de teleasistencia, que debe responsabilizarse de supervisar a los y las oficiales de unidad móvil y a los operadores y operadoras en cada turno de trabajo.
- f) Un o una oficial de unidad móvil, que es la persona responsable de la intervención de primera respuesta en el domicilio cuando se ha producido una llamada que requiere su desplazamiento. Debe dar apoyo personal o llevar a cabo actividades de mantenimiento del equipamiento tecnológico de teleasistencia. También debe acompañar a la persona usuaria a recursos de asistencia.

Su actuación no sustituye las intervenciones que puedan hacer los servicios sanitarios o de emergencia y los recursos familiares y personales de la persona usuaria.

2. La entidad prestadora del servicio debe garantizar que el personal tenga, como mínimo, esta formación:

- a) Formación inicial que incluya contenidos de descripción general de la entidad, política de calidad, formación específica para puestos de trabajo en prevención de riesgos laborales, organización del servicio, atención y comunicación, tecnología y gestión.
- b) Formación continua mediante un plan de formación anual de la entidad.





En el caso de entidades que no tengan sede física de teleasistencia en el ámbito Formentera, y presten el servicio desde otra localidad, será necesario disponer de los siguientes requisitos:

- Autorización de funcionamiento otra Consejo Insular, Comunidad Autónoma o administración competente para la autorización del servicio de teleasistencia.
- Disponer de un o una oficial de unidad móvil, según lo establecido en el punto 1.f) del artículo 19 del presente Reglamento, capaz de resolver cualquier incidencia técnica en menos de 24h.
- Disponer de servicio de custodia de llaves en Formentera.

SUBSECCIÓN III: DE LA COMIDA A DOMICILIO

Artículo 20.- Comer a domicilio. Definición y características

El servicio de comida a domicilio es una prestación técnica de los servicios sociales comunitarios básicos, descrita en la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares (art. 14.ki 21.k) y desarrollada en el Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el que se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de servicios de atención a personas mayores y personas con discapacidades (publicado en el BOIB núm. 99 de día 3 de julio de 2010).

El Servicio de Comida a Domicilio que consiste en la preparación de menús equilibrados, adaptados a las necesidades dietéticas y de salud de las personas beneficiarias y ajustados a los diferentes colectivos que reciben esta prestación, y que cubre la necesidad básica de alimentación. Por todo ello, constituye un servicio de apoyo técnico que facilita una continuidad de las personas en su entorno más próximo, y ayuda a mejorar las condiciones sociales y alimentarias de las personas beneficiarias.

Se trata de un servicio de carácter asistencial dirigido a mejorar las condiciones de vida de las personas beneficiarias en su entorno habitual, que contribuye a retrasar procesos de institucionalización innecesarios y procura el bienestar de las personas dentro de familias en situaciones de especial necesidad.

El objetivo del Servicio de Comida a Domicilio es mejorar la calidad de vida de las personas que tienen dificultades de autonomía en el entorno social y familiar, y dar cobertura a la necesidad básica de la nutrición.

Artículo 21.- Comidas a domicilio. Requisitos de autorización

La entidad dedicada a suministrar comidas a domicilio, deberá demostrar y/o contar con los siguientes recursos materiales y humanos:

- Cumplir a toda la normativa aplicable, en especial sobre higiene alimentaria y transporte, para la provisión y la distribución de los menús.
- El diseño de rutas y la adecuación de las mismas a la incorporación de nuevos domicilios o bajas del servicio.
- Custodia de las llaves de las entradas a los edificios y/o viviendas si las dificultades de autonomía de la persona beneficiaria le imposibilitan el desplazamiento o existen dificultades importantes de hipoacusia que impiden sentir el timbre.
- Elaboración de informes mensuales de gestión y realización de la memoria anual del servicio, que incluirá dos encuestas de satisfacción anuales el primer año de contrato y una anual a partir del segundo año. El servicio deberá contar con una base de datos y mantenerla ajustada a la normativa vigente de protección de datos; y que contienda, como mínimo, la información siguiente:
 - Datos personales de las personas usuarias: nombre, linajes, DNI, fecha de nacimiento, dirección y teléfono.
 - Datos relativos a la situación familiar y de autonomía.
 - Fecha de alta y de baja del servicio.
 - Información referida al tipo de servicio dado (dieta, días de la semana con servicio).
 - Elaboración de la memoria anual de la gestión del servicio.
- Gestión del personal.
- Control de la calidad del servicio.
- Asesoramiento de un diplomado o grado en nutrición humana y dietética.

SECCIÓN III. DE LOS SERVICIOS SOCIOCULTURALES

Artículo 22. Servicios socioculturales, servicios de fomento y dinamización del ocio y el ocio entre las personas mayores y las personas con discapacidad: definición, usuarios y finalidad

Es un servicio que proporciona los soportes necesarios para que sus usuarios puedan disfrutar de su tiempo de ocio de la forma más autónoma posible, fomentando al mismo tiempo su inclusión, participación ciudadana, bienestar y vínculos.

Se presta preferentemente a la comunidad a los recursos, actividades y entornos ordinarios, con un modelo de ocio inclusivo, ofreciendo actividades Socioculturales, ocupacionales, artísticas y recreativas. Las actividades son escogidas libremente por cada persona.

Están orientados a prestar servicio a las siguientes personas:

- personas con discapacidad
- personas mayores de 55 años y sus cónyuges o las personas con quienes convivan en análoga relación de afectividad de forma estable, pública y notoria
- los pensionistas mayores de 50 años y sus parejas
- podrán acceder al servicio acompañante de personas usuarias, aquellas personas que sin cumplir los requisitos de acceso justifiquen su presencia con argumentos relativos a situaciones especiales de algún usuario o usuaria, o por razones que tengan que ver con la finalidad del servicio.

La finalidad de los servicios socioculturales, servicios de fomento y dinamización del ocio y el ocio entre las personas mayores y las personas con discapacidad pueden ser:

- Favorecer el acceso de las personas mayores a los recursos sociales.
- Promover hábitos de vida saludable en las personas mayores.
- Fomentar el acercamiento de las personas mayores a los bienes culturales y a una ocupación enriquecedora del ocio y el tiempo libre.
- Favorecer dinámicas de participación activa y democrática de las personas mayores dentro del Centro y en coordinación con otras entidades y grupos sociales presentes en la zona.
- Potenciar la integración comunitaria y poner en marcha actividades tendentes a favorecer las relaciones intergeneracionales.
- Fomentar la tolerancia, la ayuda mutua y el voluntariado entre las personas mayores.
- Ampliar los niveles de educación de las personas mayores, incrementando su desarrollo personal y grupal.
- Mejorar el acceso de las personas mayores a la información.

Artículo 23.- Requisitos de los servicios socioculturales, servicios de fomento y dinamización del ocio y el ocio

Para poder ser, y mantener, la autorización, los servicios socioculturales, servicios de fomento y dinamización del ocio y el ocio deben disponer y mantener actualizado:

- Estatus registrados como entidad legalmente constituida e inscrita en el registro Insular y Autonómico de Entidades
- Acreditación de disponibilidad de sede, local o espacio social
- Memoria Anual de actividades
- Memoria económica-financiera

TÍTULO III. DEL SERVICIO ATENCIÓN TEMPRANA

CAPÍTULO ÚNICO. DEFINICIÓN, REQUISITOS DE AUTORIZACIÓN Y DE ACREDITACIÓN

Artículo 24.- Servicios de Atención Temprana

El Decreto 85/2010, de 25 de junio, regula los servicios de atención temprana del sistema de servicios sociales de las Islas Baleares, el contenido y las condiciones de estos servicios y el procedimiento para acceder, en el marco del ordenamiento de los servicios sociales.

Según el citado Decreto, el Servicio de Atención Temprana es un recurso específico para la prestación de atención terapéutica interdisciplinaria al niño y a su familia, y está destinado a los niños de 0-6 años valorados en la Unidad de Diagnóstico Infantil y Atención Temprana y que lo necesitan.

**Artículo 25.- Requisitos de autorización de los servicios de Atención Temprana**

Los servicios para poder ser autorizados, los Servicio de Atención Temprana deben cumplir los requisitos establecidos en los artículos 17, 18, 19 y 20 del Decreto 85/2010, de 25 de junio, o normativa posterior que modifique.

Artículo 26.- Requisitos de acreditación de los servicios de Atención Temprana

Para obtener la acreditación los servicios de Atención Temprana deben cumplir, además de los requisitos previstos para la autorización, los establecidos en el artículo 21 del Decreto 85/2010, de 25 de junio, o normativa posterior que modifique.

TÍTULO IV.**DE LOS SERVICIOS DE ESTANCIAS DIURNAS****Artículo 27.- Servicios de estancias diurnas**

El servicio de estancias diurnas ofrece atención durante el periodo diurno a personas mayores, con discapacidad o con diagnóstico de salud mental, con el objetivo de favorecer la recuperación, el mantenimiento y la mejora de la autonomía personal y la calidad de vida de estas personas, posibilitarles la permanencia en su entorno habitual, ofrecer apoyo a la familia y fomentar su integración en los diferentes ámbitos de la vida social.

SECCIÓN I:**DE LOS CENTROS DE DÍA O UNIDADES DE ESTANCIA DIURNA PARA PERSONAS MAYORES, CON DISCAPACIDAD O CON DIAGNÓSTICO DE SALUD MENTAL****Artículo 28.- Centro de día o unidad de estancia diurna**

Es un servicio de acogida diurna que apoya a las personas que necesitan organización, supervisión y asistencia en la realización de las actividades de la vida diaria, y complementa la atención propia del entorno familiar.

Artículo 29.- Ratios mínimas y titulaciones del personal del centro de día

1. El servicio debe tener una persona responsable, escogida entre los técnicos titulados, que se puede compartir con otro centro de servicios sociales o sanitario.
2. Las ratios de personal, sobre 10 personas usuarias, son las siguientes:

	Personas Mayores	Personas con Discapacidad	Personas con diagnóstico de salud mental
a) Técnicos de apoyo:	1,5	2,0	1,5
b) Técnicos titulados.	0,5	0,5	1,3
c) Servicios generales y administrativos:	0,2	0,4	0,2
TOTAL:	2,2	2,9	3

3. La ratio para personas mayores, se calculará sobre la previsión de 8 horas de servicio, 247 días por año. La ratio para personas con discapacidad o con diagnóstico de salud mental debe calcularse sobre la previsión de 7,5 horas de servicio, 220 días por año.

4. Perfiles profesionales:

- a) Técnicos de apoyo: Atención sociosanitaria a personas en el domicilio. Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales. Promoción e intervención socioeducativa. Educación de habilidades de autonomía personal y social. Técnico en integración social de personas con discapacidad. Técnico en atención a personas en situación de dependencia. Técnico en cuidados auxiliares de enfermería.
- b) Técnicos titulados: Trabajo social. Educación social. Psicología. Pedagogía. Medicina (varias especialidades). Enfermería. Fisioterapia. Psicomotricidad. Magisterio (educación especial o audición y lenguaje). Logopedia. Otros.
- c) El técnico titulado que asuma funciones de coordinación o dirección, además de la titulación, debe tener formación de posgrado en el ámbito de atención a la dependencia, discapacidad o dirección de servicios sociales, con una duración mínima de 200 horas. De forma provisional, con un máximo de 2 años, podrá asumir las funciones acreditando experiencia en funciones de dirección o

coordinación de centros de servicios sociales.

SECCIÓN II.

SERVICIOS OCUPACIONALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD O CON DIAGNÓSTICO DE SALUD MENTAL

Artículo 30.- Servicio ocupacional

Es un servicio de atención diurna que apoya a las personas con discapacidad o con diagnóstico de salud mental que necesitan organización, supervisión y asistencia en la realización de las actividades de la vida diaria, así como apoyo en el proceso de adquisición y desarrollo de habilidades básicas y adaptativas personales, sociales y prelaborales, para que puedan alcanzar, dentro de las posibilidades de cada persona usuaria, la máxima integración sociolaboral.

Artículo 31.- Ratios mínimas de los servicios ocupacionales

1. Las ratios mínimas exigibles para servicios ocupacionales para personas con discapacidad y diagnóstico de salud mental, sobre un total de 10 personas usuarias, son las siguientes:

	Personas con discapacidad	Personas con diagnóstico de salud mental
a) Técnicos de apoyo:	1,4	1,2
b) Técnicos titulados:	0,3	0,3
c) Servicios generales y administrativos:	0,4	0,4
TOTAL:	2,1	1,9

2. Con carácter general, la ratio de estos servicios se calculará sobre la previsión de 6 horas de servicio, 220 días al año.

3. La edad máxima de las personas con discapacidad usuarias de estos servicios es de 65 años.

4. Perfiles profesionales:

a) Técnicos de apoyo: Atención sociosanitaria a personas en el domicilio. Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales. Promoción e intervención socioeducativa. Educación de habilidades de autonomía personal y social. Técnico en integración social de personas con discapacidad. Técnico en atención a personas en Situación de dependencia. Técnico en cuidados auxiliares de enfermería.

b) Técnicos titulados: Trabajo social. Educación social. Psicología. Pedagogía. Medicina (varias especialidades). Enfermería. Fisioterapia. Psicomotricidad. Magisterio (educación especial o audición y lenguaje). Logopedia. Otros.

c) El técnico titulado que asuma funciones de coordinación o dirección, además de la titulación, debe tener formación de posgrado en el ámbito de atención a la dependencia, discapacidad o dirección de servicios sociales, con una duración mínima de 200 horas. De forma provisional, con un máximo de 2 años, podrá asumir las funciones acreditando experiencia en funciones de dirección o coordinación de centros de servicios sociales.

SECCIÓN III.

OTROS CENTROS DE DÍA O DE ESTANCIAS DIURNAS

Artículo 32.- Otros centros de día o de estancias diurnas

Son otros centros o servicios complementarios de los descritos en los apartados anteriores, que se presten a centros comunitarios en horario diurno y que tengan por objetivo finalidades análogas a las mencionadas.

TÍTULO V.

DE LOS SERVICIOS RESIDENCIALES

Artículo 33.- Servicios residenciales de atención a personas mayores, personas con discapacidad o personas con diagnóstico de salud mental

Los servicios residenciales son servicios de acogida residencial y asistencia integral que ofrecen prestaciones de alojamiento, manutención,

higiene, atención y apoyo para las actividades de la vida diaria, con la función de sustituir el hogar habitual de manera permanente o temporal con el fin de mejorar las condiciones de vida, tanto de las personas mayores o personas con discapacidades como de las familias.

SECCIÓN I. DE LAS VIVIENDAS SUPERVISADAS

Artículo 34. Vivienda supervisada

Es un servicio residencial de apoyo permanente a la vivienda de las personas mayores o con discapacidad, organizado en viviendas ordinarias insertadas en el entorno social, las cuales constituyen el domicilio habitual de las personas que lo habitan y donde conviven personas mayores o con discapacidad que necesitan apoyo asistencial, social o personal para diversas actividades de la vida cotidiana. La intensidad y la extensión del apoyo se adaptan a las necesidades de las personas que residen en ellas.

Artículo 35.- Ratios mínimas de las viviendas supervisadas

1. Las ratios para viviendas supervisadas de diez plazas, en el caso de viviendas de máxima supervisión, son las siguientes:

	Vivienda supervisada
a) Técnicos de apoyo:	3,00
b) Responsable del servicio:	0,25
c) Servicios generales y administrativos:	0,25
TOTAL	3,50

2. El resto de viviendas, es decir, las que tengan un número de personas usuarias diferente de diez, deben cumplir las ratios de personal proporcionales a la ratio para viviendas de diez personas usuarias.

3. La ratio se calculará sobre la previsión de 24 horas de servicio, 365 días por año.

4. Perfiles profesionales:

a) Técnicos de apoyo: Atención sociosanitaria a personas en el domicilio. Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales. Promoción e intervención socioeducativa. Educación de habilidades de autonomía personal y social. Técnico en integración social de personas con discapacidad. Técnico en atención a personas en situación de dependencia. Técnico en cuidados auxiliares de enfermería.

b) El responsable del servicio debe disponer como mínimo de una titulación de grado medio o superior, y será encargado de organizar y coordinar el centro. Puede compartir funciones con otro centro de servicios sociales o sanitarios.

SECCIÓN III. DE LOS SERVICIOS RESIDENCIALES PARA PERSONAS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Artículo 36.- Las residencias

Son servicios de carácter social que ofrece alojamiento, convivencia y atención integral a las personas mayores y a las personas con discapacidad con necesidad de apoyo para las actividades básicas de la vida diaria, por lo que les presta una atención integral y continuada. Sustituye al hogar familiar de manera temporal o permanente y presta una atención especializada según las necesidades específicas de las personas usuarias.

Los servicios de acogida residencial se pueden diferenciar en módulos u hogares funcionales permanentes que facilitan un apoyo integral a las personas con necesidades de apoyo generalizado en las actividades de la vida diaria.

Artículo 37.- Ratios mínimas de las residencias

1. Las residencias deben cumplir las ratios siguientes de personal por cada 10 personas usuarias:

	Personas mayores	Personas con discapacidad
a) Técnicos de apoyo:	4,5	4,5

	Personas mayores	Personas con discapacidad
b) Técnicos titulados:	1,1	1,3
c) Servicios generales y administrativos:	1,2	1,2
TOTAL:	6,8	7,0

2. El mínimo de personal de apoyo para una residencia será 7 trabajadores/as.

3. La ratio se calculará sobre la previsión de 24 horas de servicio, 365 días por año.

4. Perfiles profesionales:

a) Técnicos de apoyo: Atención sociosanitaria a personas en el domicilio. Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales. Promoción e intervención socioeducativa. Educación de habilidades de autonomía personal y social. Técnico en integración social de personas con discapacidad. Técnico en atención a personas en situación de dependencia. Técnico en cuidados auxiliares de enfermería.

b) Técnicos titulados: Trabajo social. Educación social. Psicología. Pedagogía. Medicina (varias especialidades). Enfermería / Fisioterapia / Psicomotricidad. Magisterio (educación especial audición y lenguaje). Logopedia. Otros.

c) El técnico titulado que asuma funciones de coordinación o dirección, además de la titulación, debe tener formación de posgrado en el ámbito de atención a la dependencia, discapacidad o dirección de servicios sociales, con una duración mínima de 200 horas. De forma provisional, con un máximo de 2 años, podrá asumir las funciones acreditando experiencia en funciones de dirección o coordinación de centros de servicios sociales.

SECCIÓN III. DEL SERVICIO DE ESTANCIAS RESPIRO

Artículo 38.- Servicio de estancias temporales de RESPIRO

Es un servicio de atención temporal en régimen residencial para personas mayores o con discapacidad que tiene por finalidad la mejora de la calidad de vida de los cuidadores no profesionales, proporcionándoles un tiempo de descanso y dándoles respuesta a determinadas situaciones familiares.

Artículo 39.- Requisitos del servicio de estancias temporales de RESPIRO

Al tratarse de un servicio residencial de atención temporal en régimen residencial para personas mayores o personas con discapacidad, las condiciones de equipamientos, técnicas, de información y documentación, así como de personal, serán de aplicación las establecidas para las residencias para personas mayores o personas con discapacidad, asegurando la misma calidad asistencial independientemente de la duración de la estancia.

TÍTULO VI. DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN POLIVALENTE

Artículo 40.- Centros de atención polivalente

Los centros polivalentes de recursos son centros de carácter mixto, contemplados en el artículo 25.3 del Decreto 86/2010, que podrán integrar dependencias propias de los centros de alojamiento, pequeñas unidades de convivencia o centro de día para personas mayores y/o discapacitadas en situación de vulnerabilidad psicosocial o dependencia y que presta atención las necesidades básicas, terapéuticas y sociales de personas residentes o no en el centro.

Los centros de atención polivalentes podrán prestar recursos de servicios residencial y servicios de estancias diurnas.

Artículo 41.- Ratios mínimas de los centros de atención polivalente

1. Los centros de atención polivalente deben cumplir las siguientes ratios de personal:

a) Técnicos de apoyo: todos los centros o unidades deben disponer del personal de apoyo establecido como centro independiente del centro de atención polivalente.

b) Dirección, técnicos titulados y servicios generales y administrativos:

	Centro de Atención Polivalente
a) Director/a:	1 por el Centro de Atención Polivalente
b) Técnicos titulados:	Uno por cada centro o unidad
c) Servicio de limpieza centro Residencial:	1 cada 18 usuarios
d) Servicios de limpieza servicios no residenciales	1 por cada 1.500 M2
e) Servicio de cocina	Capacidad para usuarios con régimen de comedor o comida
f) Servicio de mantenimiento	1 por cada 4.000 M2

c) En caso de que el centro polivalente disponga de 4 o más centros, o dé atención simultáneamente a más 60 usuarios, el técnico titulado que asuma funciones de dirección del centro de atención polivalente dedicará sus funciones exclusivamente las tareas de dirección.

2. Perfiles profesionales:

a) Técnicos de apoyo: Atención sociosanitaria a personas en el domicilio. Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales. Promoción e intervención socioeducativa. Educación de habilidades de autonomía personal y social. Técnico en integración social de personas con discapacidad. Técnico en atención a personas en situación de dependencia. Técnico en cuidados auxiliares de enfermería.

b) Técnicos titulados: Trabajo social. Educación social. Psicología. Pedagogía. Medicina (varias especialidades). Enfermería / Fisioterapia / Psicomotricidad. Magisterio (educación especial audición y lenguaje). Logopedia. Otros.

c) El director, además de ser un técnico titulado, debe tener formación de posgrado en el ámbito de atención a la dependencia, discapacidad o dirección de servicios sociales, con una duración mínima de 200 horas. También de forma provisional (máximo 1 año) acreditando experiencia en funciones de dirección coordinación.

TITULO VII. SOBRE LA ACREDITACIÓN

SECCIÓN I. OBJETO, DEFINICIÓN, ÁMBITO Y REQUISITOS

Artículo 42.- Objeto.

El Título IV tiene por objeto regular los requisitos específicos, las condiciones y el procedimiento administrativo para la obtención y renovación de la acreditación de los servicios de atención domiciliaria, servicios de centros de día, servicios residenciales y servicios de atención polivalente existentes para la atención a personas mayores y personas con discapacidad.

Artículo 43.- Acreditación

La acreditación a que se refiere este reglamento, es el acto por el que el Consell Insular de Formentera certifica que un centro de día o residencial cumple con los niveles de calidad, idoneidad y garantía en la atención que prestan a las personas mayores o con discapacidad, determinados por los criterios y estándares establecidos en los anexos II, III, IV y V de este Reglamento, según la tipología de servicio o centro que corresponda.

Además de los criterios establecidos por la autorización, los requisitos mínimos de acreditación deben hacer referencia a estos aspectos:

a) Un nivel superior que el que se exige para mantener la autorización, respecto a la estructura de los servicios, a los recursos humanos, a la evaluación objetiva de los servicios prestados y a la satisfacción de las personas usuarias.

b) La calidad en el empleo:

1º. La estabilidad en el empleo, por lo que se debe establecer un porcentaje de referencia y un periodo de transición para cumplirlo.

2º. La participación del personal en planes de formación continua.

3º. La aplicación efectiva de las condiciones de contratación establecidas en la Ley General de Discapacidad (Real Decreto Legislativo 1/2013) y en el resto de disposiciones aplicables.

4º. La aplicación de cláusulas sociales en los contratos con entidades proveedoras de servicios externos.





5º. La aplicación de medidas relacionadas con la prevención de riesgos laborales por encima de los mínimos exigidos legalmente.

c) La aportación de información económico-financiera y de gestión:

1º. Plan de igualdad, según lo establecido en la Ley 12/2006, de 20 de septiembre, para la mujer.

2º. Sistemas de control y evaluación de la actividad.

3º. Memoria económica del servicio.

4º. Plan financiero.

Artículo 44.- Ámbito de aplicación de acreditación

Los requisitos, condiciones y procedimiento establecidos en este Reglamento para la acreditación son aplicables a:

a) Los servicios sociales comunitarios básicos.

b) Los servicios de atención temprana.

c) Los servicios de estancias diurnas para personas mayores, personas con discapacidad y personas con diagnóstico de trastorno mental.

d) Los servicios residenciales de atención a personas mayores y personas con discapacidad.

e) Los centros de atención polivalente.

Artículo 45.- Tipos de Requisitos

La acreditación implica un nivel superior al exigible para mantener la autorización respecto a todos o alguno de los siguientes aspectos:

a) Calidad del modelo de atención

b) Sistema de gestión de los derechos

c) Calidad de la gestión

d) Sostenibilidad económica

e) Calidad del empleo

Para obtener la acreditación el servicio deberá aportar la documentación requerida a cada uno de estos aspectos, si bien la aportación de la documentación no indica por sí misma el cumplimiento de los requisitos de acreditación, sino que corresponde al Consell Insular de Formentera hacer una valoración del contenido de la documentación presentada y emitir la correspondiente resolución.

Artículo 46.- Calidad del modelo de atención

Se requerirá evidenciar la implantación de un modelo de atención a las personas usuarias que sea coherente con los principios rectores (expuestos en el artículo 7), por lo que se aportarán los siguientes documentos de registro (todos o parte de ellos pueden ser formularios informáticos):

a) Valoración y acogida:

1. Modelo de informe de valoración que recoja necesidades, competencias, preferencias y los apoyos necesarios, así como los aspectos sociales y familiares.

2. Modelo de registro de acogida y seguimiento de la incorporación.

b) Atención individualizada:

1. Plan de atención individual que incluya como mínimo: nombre de la persona, técnico de referencia, servicios utilizados, objetivos a trabajar, soportes o intervenciones y fechas de seguimiento (último y próximo).

2. Calendario-horario individual de actividades y registro de participación en las actividades.

3. Modelo de registro de la tutorización y los seguimientos mantenidos por los técnicos referentes y otros y técnicos del servicio con la persona y los familiares o tutores.

4. Sistema de valoración de la calidad de vida individual que se utiliza.

c) Salud y seguridad:

1. Expediente de salud que incluya: diagnóstico principal, antecedentes de enfermedades graves, alergias, incompatibilidades, régimen de alimentación, en su caso, y prescripción médica farmacológica o de cuidados especializados.

2. Modelo de registro de urgencias, accidentes o incidentes.



d) Prestación del servicio: Plan o programa de atención del servicio que incluya los objetivos, contenidos y metodología de prestación de la atención especializada que se ofrece a las personas usuarias. Este documento puede corresponder a una programación general del servicio, un manual del servicio, un proceso documentado u otro tipo de documento.

e) Satisfacción:

1. Cuestionario de satisfacción con, como mínimo, ítems referidos a: satisfacción con el trato de los profesionales, satisfacción con las actividades, satisfacción con los entornos y satisfacción con las relaciones con las otras personas usuarias.
2. Modelo de registro de gestión de sugerencias y quejas de la persona y la familia.

Artículo 47.- Sistema de gestión de los derechos

a) Se requerirá evidenciar la existencia de un sistema de código ético con el objetivo de que los equipos dirimen y tomen acuerdos en las cuestiones que afectan a los derechos de las personas y las familias, así como las quejas e incidencias. Estos equipos deben ser plurales y representativos de los diversos grupos de interés (familiares, profesionales de diferentes o personas usuarias, entre otros).

b) Se requerirá evidenciar las medidas adoptadas para promover los derechos de las personas usuarias mediante diversas estrategias (detección y prevención de la vulneración de los derechos, formación sobre derechos, proyectos de mejora de la implantación de los derechos, campañas de comunicación o alianzas con la comunidad entre otros).

c) Se requerirá evidenciar el sistema de participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios con instrumentos de participación como los equipos de autogestión, equipos de proyecto u otros sistemas de comunicación y participación. Asimismo se requerirá evidenciar los sistemas de consulta periódica a las familias sobre sus opiniones y necesidades mediante instrumentos como los grupos focales, las sesiones formativas, las encuestas u otros sistemas.

Artículo 48.- Calidad de la gestión

a) Calidad. El servicio deberá cumplir las condiciones especificadas en los Anexos II, III, IV, o V según la tipología del servicio prestado.

b) Cumplimiento legal. Además del cumplimiento legal exigido por los requisitos de acreditación, se requerirá evidenciar en particular el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

c) Gestión de indicadores de resultado. El centro o servicio deberá evidenciar que gestiona un panel de indicadores y objetivos que, como mínimo incluya los siguientes indicadores:

1. Personas usuarias:

- 1.1. Número de personas usuarias atendidas (por sexo, edad, tipo de discapacidad, porcentaje de discapacidad y nivel de dependencia).
- 1.2. Índice medio de calidad de vida de las personas usuarias.
- 1.3. Índice medio de satisfacción de las personas usuarias.

2. Familias: índice medio de satisfacción de los familiares.

3. Personal:

- 3.1. Porcentaje de profesionales con contrato indefinido.
- 3.2. Media de horas de formación por profesional.
- 3.3. Índice medio de satisfacción de los profesionales.

4. Voluntariado: número de voluntarios y voluntarias.

El servicio podrá fijar los objetivos para cada uno de estos indicadores. El Consell Insular de Formentera podrá en cualquier momento establecer y revisar los indicadores, la metodología, los estándares mínimos fijados y los periodos de aportación de la información.

Artículo 49.- Sostenibilidad económica

Para acreditar la solvencia y sostenibilidad en la gestión económica se deberán aportar los siguientes documentos:

1. Balance de situación, cuenta de resultados y memoria del último año.
2. Informe de auditoría oficial de cuentas.

**Artículo 50.- Calidad del empleo**

1. Se deberá aportar un informe de ejecución del plan de formación continua con cumplimiento de lo establecido en el convenio de referencia en cuanto a horas de formación anual por trabajador.
3. Se deberá aportar la auditoría de riesgos laborales.

SECCIO II.**PROCEDIMIENTO ACREDITACION****Artículo 51.- Solicitudes y documentación**

1. El procedimiento para la acreditación de centros o unidades de convivencia se iniciará mediante solicitud dirigida al Consell Insular de Formentera, a través de los medios:

1. De manera presencial, en el Registro General del Consell Insular de Formentera, en la Oficina de Atención Ciudadana (OAC), en el cl de Ramon Llull, 6, CP 07800 Sant Francesc Xavier, Formentera.
2. Telemáticamente, a través de la Oficina Virtual de Atención Ciudadana (OVAC), a la que se puede acceder desde la página web del Consell Insular de Formentera.
3. En cualquiera de las formas establecidas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Artículo 52.- Instrucción

1. La instrucción del procedimiento corresponde a la Consejería competente en materia de Bienestar Social.

Si en la solicitud se omitiera algún extremo exigible según la normativa reguladora del procedimiento administrativo, se requerirá al solicitante para que en un plazo no superior a diez días enmiende la deficiencia u omisión, con indicación de que, si así no lo hace, se considerará que desiste de la misma, previa resolución que deberá ser dictada en los términos del artículo 94, de la Ley 39/2015 de 1 de octubre.

2. Una vez examinada la solicitud de acreditación y la documentación presentada, el personal verificador previsto en el presente Reglamento, hará la visita con el fin de comprobar el grado de cumplimiento de los criterios y estándares de calidad establecidos en los anexos I, II, III, IV y V, (según la tipología del servicio) y emitirá un informe técnico de verificación, que elevará al responsable del expediente quien formulará propuesta de resolución.

Artículo 53.- Resolución

1. El órgano competente para resolver el procedimiento es la Consejería competente en materia de Bienestar Social.
2. El plazo máximo en que debe dictarse resolución y notificarse el interesado será de tres meses contados desde la entrada de la solicitud en el registro del órgano encargado de la tramitación. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución expresa, se entenderá desestimada.
3. La resolución de la Consejería competente en materia de Bienestar Social no agota la vía administrativa, pudiendo interponer recurso de alzada ante el Presidente del Consejo Insular en el plazo de un mes desde la notificación.

Artículo 54.- Personal verificador

1. La función de verificación y emisión del correspondiente informe técnico sobre el cumplimiento de los estándares de calidad y criterios exigidos para la obtención de la acreditación que regula este Reglamento, se efectuará por personal técnico dependiente de la Consejería competente en materia de servicios sociales.
2. La Consejería competente en materia de Bienestar Social podrá determinar los supuestos en que, excepcionalmente, los criterios y estándares de acreditación podrán ser valorados por profesionales o entidades habilitadas al efecto.
3. La Consejería de Bienestar Social aprobará el contenido mínimo de la formación y experiencia del personal verificador, así como las condiciones de la habilitación establecida en el apartado anterior.

**Artículo 55.- Efectos de la acreditación**

1. La acreditación que se otorgue y, en su caso, las modificaciones, renovaciones y revocación que se produzcan, se inscribirán de oficio en el Registro Insular de Servicios Sociales.
2. Los centros acreditados podrán identificarse, según lo contemplado en el punto 1 del Anexo I de requisitos materiales comunes, certificando el cumplimiento de los niveles de calidad, idoneidad y garantía de atención exigidos.
3. La acreditación podrá habilitar al titular del servicio para formar parte de la Red Pública de Servicios Sociales de las Islas Baleares, con el fin de gestionar las prestaciones incluidas en la Ley de Servicios Sociales.

Artículo 56.- Vigencia

1. La acreditación se otorgará por un periodo de cuatro años y su vigencia está condicionada al mantenimiento de los requisitos exigidos para su obtención.
2. Los titulares de los servicios y centros deben comunicar de forma inmediata a la Consejería competente en materia de Bienestar Social, cualquier variación de las circunstancias tenidas en cuenta para la obtención de la acreditación.
3. El procedimiento de renovación de la acreditación debe iniciarse por la persona titular del centro o la persona que lo represente, con una antelación mínima de tres meses a la fecha de caducidad de la acreditación vigente. La solicitud de renovación acompañada de una declaración responsable sobre el mantenimiento del cumplimiento de los criterios y estándares de calidad exigidos para obtener la acreditación, podrá presentarse por los mismos medios que se establecen en el artículo 51.

Artículo 57.- Modificación y revocación

1. La Consejería competente en materia de Bienestar Social podrá modificar o revocar la acreditación otorgada cuando concurren circunstancias que alteren aquélla, previa tramitación del oportuno procedimiento administrativo, en el que se garantizará la audiencia de la persona titular del centro en los casos previstos en las letras a) y b) del apartado siguiente.
2. Son causa de revocación de la acreditación las siguientes:
 - a) La pérdida de la autorización de apertura y funcionamiento del centro.
 - b) El incumplimiento de los criterios y estándares de calidad de acuerdo a que se concedió la acreditación, previo requerimiento de corrección del incumplimiento efectuado por la Consejería competente en materia de Bienestar Social.
 - c) Renuncia de la persona titular del centro, mediante comunicación escrita a la Consejería competente en materia de Bienestar Social.
3. Asimismo, la acreditación se revocará cuando se imponga como sanción accesoria firme por la comisión de una infracción muy grave en los términos del artículo 129 de la Ley 4/2009, de 11 de junio de Servicios Sociales de las Islas Baleares.
4. La revocación de la acreditación comportará la resolución de los conciertos, sustentados en la condición de entidad acreditada, suscritos con el Consell Insular de Formentera. Asimismo se comunicará a la Consejería competente en materia de Dependencia del Gobierno de las Islas Baleares

Disposición transitoria**Acreditación en centros concertados**

1. Los centros de día que tengan plazas concertadas a la entrada en vigor de este Reglamento, que cuenten con plazas concertadas, y deseen mantener este concierto, deberán obtener en un plazo máximo de 24 meses desde la entrada en vigor de este Reglamento, la acreditación.
2. Si el centro cuenta con un concierto de, al menos, 50 plazas en centros residenciales y de, al menos, 35 plazas en centro de día, dispondrá de un plazo de otros 12 meses adicionales, para acreditar una segunda unidad de convivencia.
3. Una vez pasado el plazo de 24 meses referido, deberá producirse, si fuera necesario, la reubicación de las personas usuarias en plazas concertadas en las unidades acreditadas y la ocupación de las mismas cuando se produzcan vacantes.
4. Los conciertos vigentes a la entrada en vigor de este Reglamento podrán continuar con el titular del concierto cuando el titular del concierto sea una entidad gestora del centro hasta su extinción."

Se dispone la apertura de un periodo de información pública a las personas interesadas, mediante la inserción de los



correspondientes edictos en el Boletín Oficial de las Islas Baleares, en el tablón de edictos y en la página web del Consell insular de Formentera, durante un plazo de treinta días hábiles contados desde el día siguiente al de su publicación en el edicto correspondiente en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.

Formentera, con fecha de la firma electrónica (24 de agosto de 2022)

La presidenta

Ana Juan Torres

