



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

CONSELL INSULAR DE MALLORCA INSTITUT MALLORQUÍ D'AFERS SOCIALS

12180

Resolució de la Presidència de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) de dia 29 d'octubre de 2021, per la qual s'adjudica el concert social d'urgència del servei ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o trastorn del desenvolupament, inclòs a la xarxa pública de serveis per a persones amb discapacitat de Mallorca

Antecedents

1. Mitjançant Resolució núm. 11452 de 4 d'agost de 2021, el president de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) va aprovar l'expedient de convocatòria de la concertació social d'urgència del servei ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament (BOIB núm. 105, de 7 d'agost de 2021), modificada per Resolució núm. 16543 de 28 d'octubre de 2021.

2. Amb aquestes resolucions es va autoritzar la despesa dimanant d'aquest expedient per l'import total màxim de 14.593.174,20 euros (IVA exempt) amb càrrec a les partides pressupostàries 40.23128.22709 i 40.23128.22719 del pressupost de despesa de l'IMAS.

3. La convocatòria es va publicar en el BOIB núm. 105, de 7 d'agost de 2021, i una vegada finalitzat el termini de presentació de sol·licituds han presentat sol·licitud per a la concertació social per al Servei ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament les entitats següents:

- AMADIP. ESMENT FUNDACIÓ (en endavant AMADIP).
- ASSOCIACIÓ DE PROTECCIÓ A LES PERSONES AMB DISMINUCIÓ PSÍQUICA DE MANACOR I COMARCA (en endavant APROSCOM FUNDACIÓ).
- ASOCIACIÓN PRO AYUDA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE SOLLER (en endavant ASANIDESO).
- FUNDACIÓ ASNIMO (en endavant ASNIMO)
- FUNDACIÓN EDUCATIVA FRANCISCANAS DE LA INMACULADA (en endavant FUNDACIÓN EFI).
- INSTITUT DE TREBALL SOCIAL I DE SERVEIS SOCIALS (en endavant INTRESS)
- CENTRO MATER MISERICORDIAE (en endavant MATER MISERICORDIAE).
- PATRONAT DE L'AGRUPACIÓ PROMINUSVÀLIDS PSÍQUICS DE LA COMARCA D'INCA (en endavant PATRONAT D'INCA).
- ASSOCIACIÓ PRO-AJUDA A PERSONES DISCAPACITADES DE POLLENÇA (en endavant PRODIS).

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

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

6. La Comissió Avaluadora es va reunir en dates 28 de setembre i 7 d'octubre de 2021, acordant, després del pertinent tràmit d'esmenes, admetre a les entitats AMADIP, APROSCOM, ASANIDESO, ASNIMO, FUNDACIÓN EFI, INTRESS, MATER MISERICORDIAE, PATRONAT D'INCA i PRODIS, i presentar l'informe proposta per a la concessió de la concertació social pel procediment d'urgència del servei ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament.

7. Atès que, en data 26 d'octubre de 2021, va ser remès al Servei Juridicoadministratiu la proposta de resolució de la Direcció Insular de Persones amb Discapacitat i Innovació Social, de data 26 d'octubre de 2021, segons la qual es proposa que el president de l'IMAS resolgui l'adjudicació de les 1.346 places de la concertació social pel procediment d'urgència del servei ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, 436 places de complements de transport regular, 125 places de transport rural, 10 places de transport adaptat, 59 places d'acompanyament al transport públic i 6 complements per suport extraordinari per motius mèdics o conductuals, per un període d'un any, podent-se ampliar i renovar d'acord amb l'establert a la disposició final primera de la Llei 12/2018, a favor de les entitats sol·licitants i admeses, de conformitat a la distribució de places següent:



ENTITATS	PLACES					
	SERV. OCUPACIONAL	TRANSPORT REGULAR	TRANSPORT RURAL	TRANSPORT ADAPTAT	ACOMP. T. PÚBLIC	SUPORT NECESSITATS EXCEPCIONALS
AMADIP	540	160	2	1	59	
APROSCOM	113	65	65	0	0	1
ASANIDESO	49	0	0	0	0	0
ASNIMO	85	56	0	0	0	0
FUNDACIÓN EFI	54	0	0	0	0	0
INTRESS	25	8	8	0	0	0
MATER M.	166	74	0	9	0	0
P. INCA	50	50	0	0	0	0
PRODIS	28	16	0	0	0	0
TOTAL	1.346	436	125	10	59	6

A més, atesa la previsió de data d'inici de l'execució del servei, dia 1 de novembre de 2021, es proposa reajustar les anualitats, segons la distribució següent:

Partides pressupostàries	Any 2021	Any 2022	Total per Partida
40.23128.22709	1.785.192,40 €	10.420.673,80 €	12.205.866,20 €
40.23128.22719	868.112,00 €	1.519.196,00 €	2.387.308,00 €
Total	2.653.304,40 €	11.939.869,80 €	14.593.174,20 €

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

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

10. El Servei Juridicoadministratiu i la Intervenció delegada de l'IMAS han emès sengles informes favorables.

Consideracions jurídiques

Pel que fa a la competència,

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

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

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

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

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

6. Decret de la Presidència del Consell de Mallorca, de dia 12 de juliol de 2019, modificat pel decret de dia 18 de juliol de 2019, pel decret de





dia 30 de novembre de 2020 i pel decret de dia 26 de gener de 2021, pel qual es creen les direccions insulars i les secretaries tècniques en que s'han d'estructurar els departaments (BOIB núm. 167, de 12 de desembre de 2019; BOIB núm. 29, de 7 de març de 2020; BOIB núm. 95, de 28 de maig de 2020; BOIB núm. 131, de 25 de juliol de 2020; BOIB núm. 196, de 17 de novembre de 2020, BOIB núm. 208, de 15 de desembre de 2020, BOIB núm. 12, de 28 de gener de 2021 i BOIB núm. 67, de 22 de maig de 2021).

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

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

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

Pel que fa al fons,

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

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

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

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

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

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

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

L'article 7.3 disposa que una vegada extingit l'acord d'acció concertada per alguna de les causes que estableix aquesta llei, l'administració que hagi realitzat l'acció concertada ha de garantir a les persones usuàries la continuïtat en la prestació del servei.

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

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

16. La Cartera Insular de Serveis Socials i dels Serveis a Menors i Família de Mallorca aprovada definitivament en Ple del Consell de Mallorca de 13 de juliol de 2017 (BOIB núm. 87, de 18 de juliol de 2017 i correcció d'errades materials publicada BOIB núm. 161, de 30 de desembre de 2017) i prorrogada la seva vigència fins al 31 de desembre de 2022 per Acord del Ple en sessió ordinària de dia 8 de juliol de 2021 (BOIB núm. 95, de 17 de juliol de 2021).

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

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

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

20. Resolució, núm. 11452 de data 4 d'agost de 2021, de la Presidència de l'Institut Mallorquí d'Affers Socials, per la qual es convoca la concertació social d'urgència del servei ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, inclòs a la xarxa pública de serveis per a persones amb discapacitat de Mallorca (BOIB núm. 34, d'11 de març de 2021), modificada per Resolució núm. 16543 de 28 d'octubre de 2021.

Pel que fa al procediment,

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

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

23. Les Bases d'Execució del Pressupost del Consell de Mallorca 2021 (BOIB núm. 216, de 31 de desembre de 2020), a la base 31.4, estableix que l'òrgan gestor tramitarà l'oportú expedient de reajustament d'anualitats amb els requisits establerts a l'article 96 del RD 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament General de la llei de contractes de les Administracions Públiques.

24. La resolució de convocatòria preveu, al punt 10.3, que la resolució de concessió o denegació del concert social es notificarà individualment a les entitats interessades i es publicarà en el BOIB, al Tauler d'Anuncis de l'IMAS (<https://imas.sedipualba.es/tablondeanuncios/>) i a l'apartat de Transparència del web de l'IMAS

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

En virtut de la competència atribuïda legalment,

RESOLC

Primer. REAJUSTAR les anualitats d'execució de la concertació social d'urgència del servei ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, a la data d'inici prevista, dia 1 de novembre de 2021, i en conseqüència la distribució de les anualitats

amb càrrec a les partides pressupostàries 40.23128.22709 i 40.23128.22719 del pressupost de despesa de l'IMAS, serà la següent:

Partides pressupostàries	Any 2021	Any 2022	Total per Partida
40.23128.22709	1.785.192,40 €	10.420.673,80 €	12.205.866,20 €
40.23128.22719	868.112,00 €	1.519.196,00 €	2.387.308,00 €
Total	2.653.304,40 €	11.939.869,80 €	14.593.174,20 €

Segon. APROVAR l'adjudicació de les 1.346 places de la concertació social d'urgència del servei ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, així com les places de complements de transport social, de transport rural, de transport adaptat, acompanyament al transport públic i complements per suport extraordinari per motius mèdics o conductuals, que s'indiquen a continuació, per un període, d'1 any, des de l'endemà de la data de la seva formalització o en la data que expressament es determini a l'acord d'acció concertada; i DISPOSAR a favor d'aquestes entitats una despesa per import total màxim de **14.593.174,20 euros**, amb càrrec a les partides pressupostàries 40.23128.22709 i 40.23128.22719, segons el detall següent:

ENTITAT	CIF	PLACES SERV. OCUP. (47,18€/dia)	PLACES T. REGULAR (5,03€/dia)	PLACES T. RURAL (2,21€/dia)	PLACES T. ADAPTAT (3,82€/dia)	PLACES ACOMP. T. PÚBLIC (1,10€/dia)	PLACES SUP. EXTRAORD (42,65€/dia)	IMPORTS		
								IMPORT 2021	IMPORT 2022	TOTAL ENTITAT
AMADIP	G07065709	661	166	3	0	59	2	1.287.111,60.-€	5.792.002,20.-€	7.079.113,80.-€
APROSCOM	G07065386	140	59	54	1	0	3	286.123,20.-€	1.287.554,40.-€	1.573.677,60.-€
ASANIDESO	G07098957	50	0	0	0	0	0	94.360,00.-€	424.620,00.-€	518.980,00.-€
ASNIMO	G07063217	96	56	0	0	0	0	192.438,40.-€	865.972,80.-€	1.058.411,20.-€
F. EFI	R2802525B	65	2	0	0	0	0	123.070,40.-€	553.816,80.-€	676.887,20.-€
INTRESS	G08973224	31	8	7	0	0	0	60.731,60.-€	273.292,20.-€	334.023,80.-€
MATER M.	R0700137C	215	80	12	9	0	1	425.986,00.-€	1.916.937,00.-€	2.342.923,00.-€
PATRONAT I.	G07064199	50	50	49	0	0	0	108.751,60.-€	489.382,20.-€	598.133,80.-€
PRODIS	G07596281	38	15	0	0	0	0	74.731,60.-€	336.292,20.-€	411.023,80.-€
TOTAL CONCERTACIÓ		1.346	436	125	10	59	6	2.653.304,40.-€	11.939.869,80.-€	14.593.174,20.-€

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

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

Tercer. APROVAR, segons s'establert a l'article 5.4 de la Llei 12/2018, el Model d'Acord d'Acció Concertada mitjançant el que es formalitzaran les col·laboracions objecte d'aquesta concertació, que consta com Annex II de la present resolució.

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

Cinquè. ORDENAR la publicació d'aquesta resolució al Butlletí Oficial de les Illes Balears, al Tauler d'Anuncis de l'IMAS i a l'apartat de Transparència del web de l'IMAS, així com que es formalitzi el concert d'acord amb els punts 10.3 i 11 de la Resolució de la Presidència de l'IMAS, núm. 11452, de dia 4 d'agost de 2021 que aprova la convocatòria, modificada per Resolució núm. 16543 de 28 d'octubre de 2021.

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

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

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

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

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

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

Palma, 29 de novembre de 2021

La presidenta de l'IMAS
Sofia Alonso Bigler

ANNEX I
USUARIS COMPLEMENT SUPORT EXCEPCIONAL

	DNI	ENTITAT
1	43222585L	MATER
2	43124314G	AMADIP
3	78218481N	AMADIP
4	41516118Z	APROSCOM
5	37336656C	APROSCOM
6	41586154S	APROSCOM

USUARIS COMPLEMENT SERVEI DE TRANSPORT

	ENTITAT	DNI/NIE	Data alta al servei	Transport Regular	Transport Adaptat	Transport Rural
1	ASNIMO	43036570M	01/01/1983	1		
2	ASNIMO	43079439W	01/01/1985	1		
3	APROSCOM	18223655L	01/09/1987	1		1
4	ASNIMO	43072336Y	01/01/1989	1		
5	ASNIMO	43084992N	01/01/1990	1		
6	ASNIMO	43091268D	01/01/1990	1		
7	ASNIMO	43091155B	01/01/1990	1		
8	ASNIMO	43090320G	01/01/1990	1		
9	ASNIMO	43075534F	01/09/1990	1		
10	ASNIMO	43091133N	01/09/1990	1		
11	APROSCOM	41587495E	18/09/1990	1		1
12	PATRONAT	78210446G	20/09/1990	1		1
13	ASNIMO	44329922K	01/01/1992	1		
14	ASNIMO	43104663H	01/01/1992	1		
15	ASNIMO	43104094R	01/01/1992	1		
16	ASNIMO	78214933Y	01/09/1992	1		
17	ASNIMO	44328283S	01/09/1992	1		
18	PATRONAT	37337173P	15/12/1992	1		1
19	APROSCOM	37336656C	01/09/1993	1		1





	ENTITAT	DNI/NIE	Data alta al servei	Transport Regular	Transport Adaptat	Transport Rural
20	APROSCOM	X0598230T	01/09/1995	1		1
21	ASNIMO	43131811A	01/01/1996	1		
22	APROSCOM	18220444M	01/09/1996	1		1
23	AMADIP	43099487V	21/07/1997	1		
24	AMADIP	43124314G	21/07/1997	1		
25	AMADIP	43014613J	21/07/1997	1		
26	AMADIP	43120784Q	21/07/1997	1		
27	AMADIP	43122314M	21/07/1997	1		
28	AMADIP	43021459M	21/07/1997	1		
29	AMADIP	43120956G	21/07/1997	1		
30	AMADIP	43201343Y	21/07/1997	1		
31	AMADIP	43091607A	21/07/1997	1		
32	AMADIP	42981124N	21/07/1997	1		
33	APROSCOM	37338538Q	01/09/1997	1		1
34	PATRONAT	43076064P	15/09/1997	1		1
35	ASNIMO	43167325M	15/09/1997	1		
36	AMADIP	43053456D	02/10/1997	1		
37	AMADIP	78209038E	03/10/1997	1		
38	ASNIMO	43134936T	01/01/1998	1		
39	AMADIP	43081367K	15/06/1998	1		
40	AMADIP	18234153Y	29/06/1998	1		
41	ASNIMO	44328593A	01/09/1998	1		
42	AMADIP	41515120M	07/09/1998	1		
43	AMADIP	43147385Y	25/09/1998	1		
44	AMADIP	43076280V	16/10/1998	1		
45	PATRONAT	43127922R	01/01/1999	1		1
46	AMADIP	42966705Z	02/02/1999	1		
47	AMADIP	43051690Z	01/05/1999	1		
48	AMADIP	43114664Z	03/05/1999	1		
49	AMADIP	x0683354R	03/05/1999	1		
50	AMADIP	43139411J	03/05/1999	1		
51	PATRONAT	43091371C	05/06/1999	1		1
52	AMADIP	43107335E	01/07/1999	1		
53	PATRONAT	43129878W	15/09/1999	1		1
54	PATRONAT	78214231V	15/09/1999	1		1
55	PATRONAT	37335362Z	15/09/1999	1		1
56	PATRONAT	78213650B	15/09/1999	1		1
57	PATRONAT	7820710P	15/09/1999	1		1
58	PATRONAT	43131040Z	15/09/1999	1		1
59	PATRONAT	78206979X	15/09/1999	1		1
60	PATRONAT	78215416Y	15/09/1999	1		1
61	PATRONAT	44329493Y	15/09/1999	1		1
62	PATRONAT	43046530Y	15/09/1999	1		1
63	ASNIMO	50278839B	15/09/1999	1		
64	ASNIMO	43066574V	15/09/1999	1		
65	ASNIMO	78217249E	15/09/1999	1		

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2021/166/1101414





	ENTITAT	DNI/NIE	Data alta al servei	Transport Regular	Transport Adaptat	Transport Rural
66	AMADIP	43142126Z	01/10/1999	1		
67	ASNIMO	08982895S	10/01/2000	1		
68	APROSCOM	41521976F	12/06/2000	1		1
69	AMADIP	45189663E	01/07/2000	1		
70	AMADIP	43134589K	01/09/2000	1		
71	AMADIP	43134692D	02/09/2000	1		
72	AMADIP	43053020X	15/09/2000	1		
73	AMADIP	43061584H	01/10/2000	1		
74	AMADIP	43042560S	01/10/2000	1		
75	AMADIP	43109755G	01/10/2000	1		
76	AMADIP	43112005T	01/10/2000	1		
77	AMADIP	43028573N	01/10/2000	1		
78	AMADIP	43108298L	01/10/2000	1		
79	AMADIP	43092349D	01/10/2000	1		
80	AMADIP	43086195L	01/10/2000	1		
81	AMADIP	43073838J	01/10/2000	1		
82	AMADIP	43039979X	01/10/2000	1		
83	PATRONAT	78206425P	05/03/2001	1		1
84	PATRONAT	78215650X	15/09/2001	1		1
85	AMADIP	43134941M	01/11/2001	1		
86	AMADIP	42962559P	01/11/2001	1		
87	PATRONAT	78200664C	10/01/2002	1		1
88	APROSCOM	41516118Z	01/03/2002	1		1
89	PRODIS	19902802M	01/09/2002	1		
90	APROSCOM	41522229F	01/09/2002	1		1
91	APROSCOM	41522347X	01/09/2002	1		1
92	AMADIP	43116473Y	30/09/2002	1		
93	AMADIP	43135215A	01/10/2002	1		
94	PRODIS	43010574Z	01/11/2002	1		
95	AMADIP	43135200B	01/01/2003	1		
96	AMADIP	43086597F	01/01/2003	1		
97	AMADIP	43162604E	03/01/2003	1		
98	AMADIP	43096700J	01/05/2003	1		
99	AMADIP	43034479F	04/05/2003	1		
100	AMADIP	43120347Q	06/05/2003	1		
101	AMADIP	43134745Q	01/08/2003	1		
102	AMADIP	43134676Q	01/09/2003	1		1
103	PATRONAT	78217413W	15/09/2003	1		1
104	PATRONAT	41520977C	15/09/2003	1		1
105	PATRONAT	78215649D	15/09/2003	1		1
106	AMADIP	45736154X	16/09/2003	1		
107	AMADIP	43134935E	01/11/2003	1		
108	ASNIMO	43083713K	01/01/2004	1		
109	ASNIMO	43091125G	01/01/2004	1		
110	AMADIP	41662144J	03/05/2004	1		
111	AMADIP	43042742J	01/06/2004	1		

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2021/166/1101414





	ENTITAT	DNI/NIE	Data alta al servei	Transport Regular	Transport Adaptat	Transport Rural
112	AMADIP	43037585P	01/09/2004	1		
113	AMADIP	43188729L	01/09/2004	1		
114	AMADIP	43178744Q	01/09/2004	1		
115	MATER	43107907L	15/11/2004	1		
116	PRODIS	43139499D	01/02/2005	1		
117	AMADIP	36573596P	21/03/2005	1		
118	AMADIP	43171425B	18/04/2005	1		
119	APROSCOM	18215852J	09/05/2005	1		1
120	MATER	43043190R	10/05/2005	1		
121	PATRONAT	45611096A	23/05/2005	1		1
122	MATER	42993924R	10/08/2005	1		
123	MATER	41386448H	10/08/2005	1		
124	MATER	43136780G	10/08/2005	1		
125	MATER	43130203M	10/08/2005	1		
126	MATER	43056050G	10/08/2005	1	1	
127	MATER	43067326X	10/08/2005	1	1	
128	MATER	43134678H	10/08/2005	1		
129	MATER	43130208X	10/08/2005	1		
130	MATER	43059777M	10/08/2005	1		
131	MATER	44327471P	10/08/2005	1		
132	MATER	43065464B	10/08/2005	1		
133	MATER	43085684Z	10/08/2005	1		
134	MATER	43025247K	10/08/2005	1		
135	MATER	43131299C	10/08/2005	1		
136	MATER	43100622W	10/08/2005	1		
137	MATER	42996497K	10/08/2005	1		
138	MATER	43006834P	10/08/2005	1		
139	MATER	43091897V	10/08/2005	1	1	
140	MATER	43103141Z	10/08/2005	1		
141	MATER	43109751T	10/08/2005	1	1	
142	MATER	43136612C	10/08/2005	1		
143	MATER	43124970Q	10/08/2005	1		
144	MATER	37335524S	10/08/2005	1		
145	MATER	43114211K	10/08/2005	1		
146	MATER	43094406L	10/08/2005	1		
147	MATER	43073051P	10/08/2005	1	1	
148	MATER	43134641G	10/08/2005	1		1
149	MATER	43085513G	10/08/2005	1	1	
150	INTRESS	43130204Y	10/08/2005	1		1
151	INTRESS	09184590T	10/08/2005	1		1
152	FUND.EFI	43024155X	10/08/2005	1		
153	MATER	44326058K	22/08/2005	1		
154	MATER	43134638R	01/09/2005	1		1
155	PRODIS	44433264R	01/09/2005	1		
156	PATRONAT	78216491T	15/09/2005	1		1
157	AMADIP	X4378774B	20/09/2005	1		

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2021/166/1101414





	ENTITAT	DNI/NIE	Data alta al servei	Transport Regular	Transport Adaptat	Transport Rural
158	APROSCOM	18225099Z	25/09/2005	1		1
159	MATER	43054276R	27/09/2005	1		
160	MATER	43041139C	27/09/2005	1		
161	APROSCOM	74693783H	30/09/2005	1	1	1
162	MATER	43002159W	06/10/2005	1	1	
163	MATER	43039275L	13/10/2005	1		
164	MATER	43136764B	01/11/2005	1	1	1
165	AMADIP	43134532X	01/11/2005	1		
166	AMADIP	43194450J	01/11/2005	1		
167	PRODIS	49927133K	01/12/2005	1		
168	APROSCOM	37338242L	11/01/2006	1		1
169	APROSCOM	47600310Q	24/02/2006	1		1
170	PATRONAT	43036432M	01/06/2006	1		1
171	APROSCOM	41515077P	26/06/2006	1		1
172	APROSCOM	43137334Y	26/06/2006	1		1
173	PRODIS	78215341T	01/09/2006	1		
174	APROSCOM	X0627368C	01/09/2006	1		1
175	ASNIMO	43149740S	01/09/2006	1		
176	APROSCOM	41520784B	06/09/2006	1		1
177	AMADIP	49865516K	02/10/2006	1		
178	AMADIP	43181826Q	19/10/2006	1		
179	AMADIP	43053436N	09/01/2007	1		
180	INTRESS	43145908R	10/01/2007	1		1
181	APROSCOM	37342968F	16/07/2007	1		1
182	AMADIP	43156987V	01/09/2007	1		
183	MATER	43131275L	06/09/2007	1		
184	AMADIP	43043427P	21/09/2007	1		
185	MATER	43046097X	04/10/2007	1		
186	AMADIP	43199020Y	02/11/2007	1		
187	PATRONAT	78215648P	19/11/2007	1		1
188	ASNIMO	X5877837A	20/11/2007	1		
189	PRODIS	25304595H	01/01/2008	1		
190	AMADIP	43022820D	01/02/2008	1		
191	AMADIP	X7053144X	25/03/2008	1		
192	PRODIS	43143921S	01/09/2008	1		
193	AMADIP	43139603K	08/09/2008	1		
194	AMADIP	43169481E	15/09/2008	1		
195	PATRONAT	78215494S	15/09/2008	1		1
196	PATRONAT	78215978Q	15/09/2008	1		1
197	PATRONAT	41522652Y	15/09/2008	1		1
198	PATRONAT	43134896Y	15/09/2008	1		1
199	PATRONAT	78201455Y	15/09/2008	1		1
200	AMADIP	43173154S	01/10/2008	1		
201	MATER	42996593W	20/10/2008	1		
202	ASNIMO	43101569Y	03/11/2008	1		
203	AMADIP	43030391J	01/12/2008	1		

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2021/166/1101414





	ENTITAT	DNI/NIE	Data alta al servei	Transport Regular	Transport Adaptat	Transport Rural
204	PATRONAT	41380429W	12/12/2008	1		1
205	MATER	43138896G	01/02/2009	1		1
206	MATER	43134772C	01/02/2009	1		
207	AMADIP	43134773K	01/03/2009	1		
208	ASNIMO	43090645F	16/03/2009	1		
209	PATRONAT	78205544R	25/05/2009	1		1
210	AMADIP	43106136L	05/06/2009	1		
211	MATER	X08632903Z	24/06/2009	1		
212	MATER	43154748A	01/09/2009	1		
213	APROSCOM	41535585T	01/09/2009	1		1
214	APROSCOM	41523010Y	01/09/2009	1		1
215	PATRONAT	41519686V	08/09/2009	1		1
216	ASNIMO	43178027N	09/09/2009	1		
217	AMADIP	43091387J	15/09/2009	1		
218	PATRONAT	43043515G	15/09/2009	1		1
219	AMADIP	34068652V	01/01/2010	1		
220	PATRONAT	78215500K	26/02/2010	1		1
221	AMADIP	43175334X	01/04/2010	1		
222	AMADIP	X8488697H	01/07/2010	1		
223	AMADIP	43147474A	01/07/2010	1		
224	APROSCOM	41516155M	03/09/2010	1		1
225	ASNIMO	43165695P	13/09/2010	1		
226	AMADIP	43059908K	01/10/2010	1		
227	AMADIP	51390116C	01/11/2010	1		
228	AMADIP	09041028G	17/01/2011	1		
229	AMADIP	43016590N	24/01/2011	1		
230	APROSCOM	52358770Y	12/05/2011	1		1
231	AMADIP	78216523D	01/07/2011	1		
232	AMADIP	44327782C	01/07/2011	1		
233	FUND. EFI	43174188Z	01/07/2011	1		
234	AMADIP	43194612Z	22/07/2011	1		
235	MATER	43147954K	01/09/2011	1		
236	AMADIP	43468783W	01/09/2011	1		
237	APROSCOM	41584290Z	05/09/2011	1		1
238	APROSCOM	X2882443Z	06/09/2011	1		1
239	ASNIMO	43089240M	19/09/2011	1		
240	AMADIP	43171379B	01/10/2011	1		
241	AMADIP	42956693F	15/11/2011	1		
242	APROSCOM	18218997F	15/11/2011	1		1
243	PATRONAT	43134999V	15/11/2011	1		1
244	PATRONAT	X9636101K	13/02/2012	1		1
245	APROSCOM	41570283Z	04/06/2012	1		1
246	APROSCOM	41537487Q	03/09/2012	1		1
247	ASNIMO	43135232C	05/09/2012	1		
248	ASNIMO	43634045D	11/09/2012	1		
249	APROSCOM	78199321B	25/09/2012	1		1

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2021/166/1101414





	ENTITAT	DNI/NIE	Data alta al servei	Transport Regular	Transport Adaptat	Transport Rural
250	APROSCOM	37337212R	01/10/2012	1		1
251	APROSCOM	41516466V	05/10/2012	1		1
252	ASNIMO	43182610H	08/10/2012	1		
253	APROSCOM	37335973G	05/11/2012	1		1
254	PATRONAT	43052313Q	01/02/2013	1		1
255	PATRONAT	41522207P	01/02/2013	1		1
256	ASNIMO	78217247C	01/02/2013	1		
257	PATRONAT	43099596B	14/04/2013	1		1
258	PRODIS	42988768C	01/05/2013	1		
259	ASNIMO	43164022Z	01/09/2013	1		
260	PRODIS	43128388F	01/06/2014	1		
261	MATER	43165676N	01/09/2014	1		
262	AMADIP	43152910B	01/09/2014	1		
263	AMADIP	43134806P	01/09/2014	1		
264	AMADIP	43022065J	01/09/2014	1		
265	AMADIP	24241185J	01/09/2014	1		
266	AMADIP	43156221X	01/09/2014	1		
267	AMADIP	43031672Y	01/09/2014	1		
268	AMADIP	43147453M	01/09/2014	1		
269	AMADIP	43215469X	01/09/2014	1		
270	AMADIP	43221160C	01/09/2014	1		
271	AMADIP	54624544G	01/09/2014	1		
272	AMADIP	43047408X	01/09/2014	1		
273	AMADIP	43111133W	01/09/2014	1		
274	AMADIP	43048464P	01/09/2014	1		
275	APROSCOM	37342821k	01/09/2014	1		1
276	APROSCOM	41538481K	01/09/2014	1		1
277	APROSCOM	X6509084S	01/09/2014	1		1
278	PATRONAT	78215535X	01/09/2014	1		1
279	ASNIMO	43156354M	03/09/2014	1		
280	ASNIMO	43187035G	02/10/2014	1		
281	AMADIP	43228813Z	01/11/2014	1		
282	PRODIS	78220267G	01/12/2014	1		
283	APROSCOM	41615304R	01/02/2015	1		1
284	MATER	43091373E	02/02/2015	1		
285	APROSCOM	37342938T	09/02/2015	1		1
286	PRODIS	18223693B	01/03/2015	1		
287	MATER	43006879F	03/03/2015	1		
288	APROSCOM	29016718X	30/03/2015	1		1
289	APROSCOM	41535592F	17/04/2015	1		1
290	MATER	43163672D	26/05/2015	1		
291	AMADIP	43128304S	08/06/2015	1		
292	MATER	43147170K	29/06/2015	1		
293	AMADIP	44327178Z	01/09/2015	1		
294	AMADIP	43199991B	01/09/2015	1		
295	ASNIMO	43056637Q	01/09/2015	1		

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2021/166/1101414





	ENTITAT	DNI/NIE	Data alta al servei	Transport Regular	Transport Adaptat	Transport Rural
296	MATER	45193892L	14/09/2015	1		
297	AMADIP	43046193Z	28/09/2015	1		
298	INTRESS	30805000L	01/10/2015	1		1
299	MATER	43106118R	04/11/2015	1		
300	MATER	41395411B	01/12/2015	1		
301	MATER	43139737V	01/12/2015	1		1
302	AMADIP	42983842Q	01/12/2015	1		
303	AMADIP	43197449E	01/12/2015	1		
304	AMADIP	43175201S	01/12/2015	1		
305	AMADIP	42979209Y	01/12/2015	1		
306	AMADIP	43230566L	01/12/2015	1		
307	AMADIP	50619730L	01/12/2015	1		
308	ASNIMO	43482897V	01/12/2015	1		
309	AMADIP	43163714M	02/12/2015	1		
310	ASNIMO	43090319A	11/12/2015	1		
311	ASNIMO	43090392F	11/12/2015	1		
312	APROSCOM	41518033C	01/01/2016	1		1
313	MATER	43476988L	01/02/2016	1		
314	MATER	43104717A	01/02/2016	1		1
315	APROSCOM	43020389Q	01/02/2016	1		1
316	AMADIP	18237549K	22/02/2016	1		
317	AMADIP	43194955N	22/02/2016	1		
318	MATER	43011577J	07/03/2016	1		
319	PATRONAT	78195283K	21/04/2016	1		1
320	MATER	43070192R	27/04/2016	1		
321	ASNIMO	78217158T	27/04/2016	1		
322	AMADIP	43116430D	02/05/2016	1		
323	MATER	X8390104A	16/05/2016	1		
324	MATER	43136641A	17/05/2016	1		
325	ASNIMO	43186614C	16/06/2016	1		
326	ASNIMO	43078343X	16/06/2016	1		
327	AMADIP	43200904G	01/07/2016	1		
328	PATRONAT	78217127S	01/07/2016	1		1
329	ASNIMO	43102976X	02/11/2016	1		
330	AMADIP	43163651B	01/12/2016	1		
331	PRODIS	43171695M	01/12/2016	1		
332	PRODIS	41584458K	01/12/2016	1		
333	MATER	43148309X	12/12/2016	1		
334	MATER	43083672A	02/01/2017	1		
335	PATRONAT	43171093R	16/01/2017	1		1
336	AMADIP	43167965R	01/02/2017	1		
337	MATER	X44185212Z	02/03/2017	1	1	
338	APROSCOM	78214517G	02/03/2017	1		1
339	MATER	43124338M	03/04/2017	1		
340	AMADIP	18236627L	03/04/2017	1		
341	AMADIP	43212478D	03/05/2017	1		

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2021/166/1101414





	ENTITAT	DNI/NIE	Data alta al servei	Transport Regular	Transport Adaptat	Transport Rural
342	AMADIP	41542896C	03/05/2017	1		
343	MATER	43163819H	01/06/2017	1		
344	APROSCOM	43134742J	26/06/2017	1		1
345	ASNIMO	44329397W	01/07/2017	1		
346	AMADIP	X4877185N	03/07/2017	1		
347	APROSCOM	41585193C	04/07/2017	1		1
348	APROSCOM	41692431D	04/07/2017	1		1
349	ASNIMO	X8204432X	10/07/2017	1		
350	MATER	43176170H	01/09/2017	1		
351	APROSCOM	41570569R	18/09/2017	1		1
352	AMADIP	43099186S	26/09/2017	1		
353	AMADIP	43190581P	01/12/2017	1		
354	AMADIP	45699474S	01/12/2017	1		
355	AMADIP	43190416G	01/12/2017	1		
356	AMADIP	45698734B	01/12/2017	1		
357	PRODIS	20549369L	01/12/2017	1		
358	AMADIP	43034380T	04/12/2017	1		
359	MATER	43108738E	18/12/2017	1		1
360	MATER	43188016L	01/01/2018	1		
361	MATER	44326057C	01/01/2018	1		
362	INTRESS	43065177T	01/01/2018	1		1
363	AMADIP	43162523X	14/02/2018	1		
364	MATER	78218347Q	02/03/2018	1		1
365	AMADIP	43222000D	15/03/2018	1		
366	APROSCOM	41521875K	01/04/2018	1		1
367	APROSCOM	41586154S	28/04/2018	1		1
368	AMADIP	22965945P	01/05/2018	1		
369	AMADIP	43043354G	01/05/2018	1		
370	MATER	54630292W	02/05/2018	1		1
371	MATER	54630295M	02/05/2018	1		1
372	MATER	78222445C	02/05/2018	1		1
373	AMADIP	25583341G	02/05/2018	1		
374	AMADIP	Y5231863K	15/05/2018	1		1
375	AMADIP	43047593B	01/06/2018	1		
376	ASNIMO	43012659Z	01/06/2018	1		
377	APROSCOM	41515708H	15/06/2018	1		1
378	MATER	43098918T	25/06/2018	1		
379	AMADIP	43470328Y	25/06/2018	1		
380	AMADIP	43190109L	25/06/2018	1		1
381	AMADIP	43228521K	25/06/2018	1		
382	AMADIP	43464918R	25/06/2018	1		
383	AMADIP	43190815N	25/06/2018	1		
384	AMADIP	43094898M	25/06/2018	1		
385	INTRESS	78210892J	26/06/2018	1		1
386	PATRONAT	Y0869583J	09/07/2018	1		1
387	ASNIMO	43176561H	31/07/2018	1		

<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2021/166/1101414>





	ENTITAT	DNI/NIE	Data alta al servei	Transport Regular	Transport Adaptat	Transport Rural
388	AMADIP	43203715D	17/09/2018	1		
389	MATER	78217562J	01/10/2018	1		1
390	AMADIP	43117362K	01/10/2018	1		
391	AMADIP	43184761F	01/10/2018	1		
392	AMADIP	43044029N	01/10/2018	1		
393	PATRONAT	43190748Z	15/10/2018	1		1
394	AMADIP	20501239M	14/11/2018	1		
395	MATER	43478214A	19/11/2018	1		
396	INTRESS	43013406W	29/11/2018	1		1
397	ASNIMO	43207589L	29/11/2018	1		
398	PATRONAT	30800896D	03/12/2018	1		1
399	APROSCOM	41536838B	10/12/2018	1		1
400	AMADIP	43213163G	17/12/2018	1		
401	AMADIP	43052646G	19/12/2018	1		
402	PATRONAT	43050491B	02/01/2019	1		1
403	APROSCOM	43092219V	14/01/2019	1		1
404	PATRONAT	78222896B	14/01/2019	1		1
405	AMADIP	43177973G	17/01/2019	1		
406	ASNIMO	49607690W	27/01/2019	1		
407	APROSCOM	41574108K	08/02/2019	1		1
408	APROSCOM	Y6126650Q	08/02/2019	1		1
409	MATER	X6903108A	15/02/2019	1		
410	MATER	43220324N	15/02/2019	1		
411	AMADIP	45693202E	15/02/2019	1		
412	MATER	43482933F	01/04/2019	1		
413	APROSCOM	78218482J	01/04/2019	1		
414	MATER	43176464J	02/05/2019	1		
415	ASNIMO	43190666R	14/05/2019	1		
416	PATRONAT	43206090S	15/05/2019	1		
417	APROSCOM	41515701B	01/07/2019	1		
418	AMADIP	43000231Y	15/07/2019	1		
419	ASNIMO	43191645Z	01/09/2019	1		
420	AMADIP	43072874S	02/09/2019	1		
421	ASNIMO	55089581G	02/09/2019	1		
422	AMADIP	18225181G	09/09/2019	1		
423	APROSCOM	41570838V	09/09/2019	1		
424	ASNIMO	41697771J	14/09/2019	1		
425	AMADIP	49920755Z	16/09/2019	1		
426	APROSCOM	41585272F	19/09/2019	1		
427	INTRESS	X3023276H	15/10/2019	1		
428	AMADIP	78218481N	01/11/2019	1		
429	AMADIP	49770407V	27/01/2020	1		
430	AMADIP	43234502E	03/02/2020	1		
431	AMADIP	43190272K	03/02/2020	1		
432	AMADIP	43191387D	03/02/2020	1		
433	AMADIP	43076547P	10/02/2020	1		

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2021/166/1101414





	ENTITAT	DNI/NIE	Data alta al servei	Transport Regular	Transport Adaptat	Transport Rural
434	AMADIP	46394903Q	25/02/2020	1		
435	AMADIP	43145034R	16/03/2020	1		
436	APROSCOM	18217442Q	07/04/2020	1		
				436	10	125

USUARIS COMPLEMENT ACOMPANYAMENT AL TRANSPORT

	ENTITAT	DNI/NIE	Data alta servei
1	AMADIP	43131331Y	21/07/1997
2	AMADIP	43069545K	01/10/2000
3	AMADIP	43028581C	01/12/2001
4	AMADIP	43186595R	06/05/2003
5	AMADIP	43164790T	01/09/2007
6	AMADIP	43196215F	21/09/2007
7	AMADIP	43076194T	03/12/2007
8	AMADIP	43141773Y	15/04/2008
9	AMADIP	43173818N	21/10/2008
10	AMADIP	53310193B	01/01/2010
11	AMADIP	42969267T	01/01/2010
12	AMADIP	X2835112V	16/07/2010
13	AMADIP	43055328H	01/04/2013
14	AMADIP	41615664Q	01/09/2014
15	AMADIP	43154405B	01/09/2014
16	AMADIP	43194741M	01/09/2014
17	AMADIP	44328614R	01/09/2014
18	AMADIP	47756440E	01/09/2014
19	AMADIP	43069918A	01/09/2014
20	AMADIP	45611810G	05/11/2015
21	AMADIP	43140144X	01/02/2016
22	AMADIP	43135000H	01/05/2016
23	AMADIP	43197761N	02/11/2016
24	AMADIP	43193563T	01/12/2016
25	AMADIP	X9201957W	03/05/2017
26	AMADIP	43179636B	09/10/2017
27	AMADIP	43197224G	01/12/2017
28	AMADIP	43173823V	01/12/2017
29	AMADIP	43194836P	01/12/2017
30	AMADIP	43130205F	01/01/2018
31	AMADIP	43167080J	01/01/2018
32	AMADIP	43089807C	01/01/2018
33	AMADIP	43179633P	01/01/2018
34	AMADIP	43137037P	01/01/2018
35	AMADIP	43133461C	01/01/2018
36	AMADIP	43042875P	01/01/2018
37	AMADIP	46396010L	01/01/2018
38	AMADIP	24337591A	01/01/2018
39	AMADIP	43212657G	01/01/2018





	ENTITAT	DNI/NIE	Data alta servei
40	AMADIP	43161127V	01/01/2018
41	AMADIP	43163613L	01/01/2018
42	AMADIP	44329682B	01/01/2018
43	AMADIP	36532900E	01/01/2018
44	AMADIP	43125166M	01/01/2018
45	AMADIP	43076870D	01/01/2018
46	AMADIP	43037600T	01/01/2018
47	AMADIP	43168837E	01/01/2018
48	AMADIP	43147245G	01/01/2018
49	AMADIP	43136270T	01/01/2018
50	AMADIP	42981337H	01/01/2018
51	AMADIP	43139629R	01/01/2018
52	AMADIP	43174201G	01/01/2018
53	AMADIP	X6979673R	01/04/2018
54	AMADIP	43152627G	01/04/2018
55	AMADIP	Y5289481R	11/04/2018
56	AMADIP	45699443F	25/06/2018
57	AMADIP	43160181Z	17/12/2018
58	AMADIP	43174324N	17/12/2018
59	AMADIP	43203414F	17/12/2018

ANNEX II

«Acord d'acció concertada entre l'Institut Mallorquí d'Afers Socials i l'entitat xxxxxx per al servei ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o trastorn del desenvolupament, inclòs a la xarxa pública de serveis per a persones amb discapacitat de Mallorca

INTERVENEN

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

I d'altra part, el/la Sr./Sra. xxxxxxx, amb DNI núm. xxxxxxx-x, en representació de l'entitat xxxxxx (en endavant xxxx), titular del CIF xxxxxxx, domicili social al C/ XXXXXXXXXXX, n° XX, CP XXXXX, de XXXXX, correu electrònic XXXXXXXXXXXXXXXX, en qualitat de XXXXXXX.

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

EXPOSEN

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

II. A l'empara de la Resolució núm. 11452 de 4 d'agost de 2021 dictada pel president de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (BOIB núm. 105, de 7 d'agost de 2021) per la qual es va convocar la concertació social d'urgència del servei ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, inclòs a la xarxa pública de serveis per a persones amb discapacitat de Mallorca, modificada per Resolució núm. 16543 de 28 d'octubre de 2021, s'ha instruït l'expedient administratiu corresponent i s'ha acreditat que l'entitat XXXXXX és titular d'aquest servei i reuneix els requisits exigits.

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

- x places del servei ocupacional.
- x places de transport regular.
- x places de transport rural.
- x places de transport adaptat.
- x places d'acompanyament al transport públic.
- x places de servei complementari per necessitats excepcionals de tipus conductual o mèdic.

IV. Que la concertació social d'urgència del servei ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament està imputada a les partides econòmiques 40.23128.22709 i 40.23128.22719 del pressupost de despesa de l'IMAS.

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

ESTIPULACIONS

1. Objecte de la concertació

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

- x places del servei ocupacional.
- x places de transport regular.
- x places de transport rural.
- x places de transport adaptat.
- x places d'acompanyament al transport públic.
- x places de servei complementari per necessitats excepcionals de tipus conductual o mèdic.

D'acord amb l'establert a l'article 65.1 del Reglament de serveis per a persones amb discapacitat a Mallorca, aquest servei es defineix com un servei que presta suports a la persona amb discapacitat amb l'objectiu d'aconseguir-ne el màxim desenvolupament personal i inclusió social mitjançant activitats terapèutiques ocupacionals o de benestar, d'aprenentatge per a l'autonomia i d'inserció sociolaboral. El pes d'un tipus d'activitats o d'un altre ve determinat per la valoració de les necessitats de suport de cada persona, la seva edat, les motivacions i les necessitats personals. Una de les finalitats del servei és, sempre que sigui possible, facilitar la capacitat i preparació per accedir al treball, així com mantenir-ne i millorar-ne l'ocupació mitjançant el servei d'ajustament personal i social o de treball amb suport, afavorint la inserció dins el mercat laboral ordinari sempre que sigui possible. Per això, el servei ocupacional s'ha d'adaptar a les circumstàncies de la persona i del mercat laboral, i ha de donar suport a les persones que no han aconseguit una adaptació laboral satisfactòria o que necessiten més suport per deteriorament o risc d'exclusió. El servei es pot prestar en activitats i entorns de la comunitat per afavorir la inclusió i participació social, però sempre fora del domicili de la persona.

2. Caràcter de la concertació i règim jurídic aplicable

La present concertació es regirà en quant als efectes i extinció per allò que estableix la Llei 12/2018, de 22 de novembre de 2018 (BOIB núm. 146, de 22 de novembre de 2018), el Decret 48/2017 de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials (BOIB núm. 132, de 28 d'octubre de 2017). A més, de la Cartera Insular de Serveis Socials i dels Serveis a Menors i Família de Mallorca aprovada definitivament en Ple del Consell de Mallorca de 13 de juliol de 2017 (BOIB núm. 87, de 18 de juliol de 2017 i correcció d'errades materials publicada al BOIB núm. 161, de 30 de desembre de 2017 i prorrogada la seva vigència fins al 31 de desembre de 2022 per Acord del Ple en sessió ordinària de dia 8 de juliol de 2021 (BOIB núm. 95, de 17 de juliol de 2021) que estableix el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials d'aplicació a l'illa de Mallorca i que és complementària de la cartera bàsica de serveis socials que aprova el Govern de les Illes Balears, així com al Reglament pel qual es regula el funcionament dels serveis socials per a persones amb discapacitat inclosos a la cartera insular de serveis socials i s'estableixen els requisits d'autorització i acreditació (BOIB núm. 21, de 15 de febrer de 2018). Així com per la convocatòria de concertació social d'urgència del servei ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament i els plecs de prescripcions tècniques de la present concertació, els quals s'adjunten com a annex al present document i ambdues parts expressament subscriuen.

3. Durada de la concertació

La vigència d'aquest acord d'acció concertada serà d'un any a comptar des de XXXX de XXXX de XXXXX, i es podrà ampliar i renovar

sempre i quan l'entitat concertada, en aquest període, hagi obtingut l'acreditació del servei corresponent o subsisteixin les necessitats que n'hagin motivat la seva formalització, de conformitat amb l'establert a la disposició final primera de la Llei 12/2018.

4. Quantia i partida pressupostària

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

- 47,18 € plaça/dia per plaça concertada.
- 31,45 € plaça/dia per un grau d'ocupació de la plaça de 2/3.
- 314,53 € plaça/mes per un grau d'ocupació de la plaça de 1/3.

Els preus pels serveis i suports complementaris son:

- a. Transport regular: 5,03 € plaça/dia.
- b. Transport adaptat: 3,82 € plaça/dia.
- c. Transport rural: 2,21 € plaça/dia.
- d. Acompanyament al transport públic: 1,10 € plaça/dia.
- e. Complement per necessitats excepcionals de tipus conductual o mèdic: 42,65 € plaça/dia.

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

- 2021: XXXXXXXX euros
- 2022: XXXXXXXX euros

5. Règim d'ocupació de places

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

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

- a) Una ocupació del 100% de la plaça suposa una utilització mínima de 30 hores setmanals efectives del servei, sense comptar el temps destinat al servei de transport.
- b) Una ocupació de 2/3 de la plaça suposa una utilització mínima de 20 hores setmanals efectives del servei, sense comptar el temps destinat al servei de transport.
- c) Una ocupació d'1/3 de la plaça, que suposa que es pugui donar una d'aquestes dues situacions:
 - La utilització mínima de 10 hores setmanals efectives del servei per a les persones que reben una atenció grupal en jornada parcial en activitats d'ocupació, aprenentatge i/o benestar.
 - La utilització mínima de 4 hores mensuals d'atenció individual per a les persones que, d'acord amb l'article 65.2 del Reglament de serveis per a persones amb discapacitat a Mallorca, reben serveis de treball amb suport o ajustament personal i social en centres especials de treball.

Qualsevol d'aquestes dues possibles situacions s'hauran de posar en coneixement dels tècnics de l'IMAS i s'hauran d'identificar al pla individual d'atenció de la persona usuària.

6. Obligacions de les entitats concertades

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

- a. Dur a terme el servei concertat en els termes establerts en la resolució d'atorgament i en el concert social específic formalitzat.
- b. Prestar gratuïtament els serveis a la persona usuària. No es pot percebre cap quantitat que, directament o indirectament, suposi una contrapartida econòmica pels serveis objecte del concert.
- c. Justificar el compliment dels requisits i les condicions, i també la realització de l'activitat del servei i el compliment de la finalitat que determinen el concert.
- d. Complir amb l'establert a la convocatòria i al Plec de prescripcions tècniques aplicable; així com amb l'establert en el Reglament pel qual es regula el funcionament dels serveis socials per a persones amb discapacitat inclosos a la cartera insular de serveis socials i s'estableixen els requisits d'autorització i acreditació; amb el previst a la Llei 4/2009 i els corresponents decrets de desplegament i d'aplicació, en especial l'establert a l'article 4 del Decret 48/2017.





- e.Tenir en funcionament el nombre total de places objecte del concert durant tot el període de vigència corresponent.
- f.Atendre a les persones usuàries derivades a través de l'IMAS.
- g.Comunicar mensualment a l'IMAS, mitjançant un document en format digital, la relació nominal de les persones ateses, amb el model facilitat a tal efecte.
- h.Presentar la memòria anual d'activitats i els documents relacionats al punt 15.2 dels plecs de prescripcions tècniques.
- i.Comunicar, qualsevol incidència o canvi de centre i/o plaça concertada, a l'IMAS.
- j.Sotmetre's en qualsevol moment del desenvolupament del concert a les actuacions de comprovació que efectui l'IMAS, a les de control financer que corresponen a la Intervenció Delegada de l'IMAS en relació amb les places concertades, i a les previstes en la legislació de la Sindicatura de Comptes.
- k.Complir amb el conveni col·lectiu que li sigui d'aplicació.
- l.Seguir les indicacions i pautes tècniques que estableixi, en temps i forma, l'IMAS.
- m.Qualsevol altra en aplicació de la normativa vigent.

7. Facturació del servei

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

S'hauran de liquidar mensualment en funció de les prestacions rebudes:

a) Facturació del servei ocupacional

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

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

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

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

b) Facturació del servei complementari de transport i del servei d'acompanyament al transport públic (si s'escau): s'aplicaran els mateixos criteris que per a la facturació del servei ocupacional.

c) Facturació del complement per suport extraordinari (si s'escau): s'aplicaran els mateixos criteris que per a la facturació del servei ocupacional.

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

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

8. Pagament

- L'Institut Mallorquí d'Afers Socials, tramitarà mensualment la proposta de pagament en concepte de cost del servei de les places concertades. El pagament de la quantitat que correspongui es durà a terme en el compte corrent que indiqui l'entitat concertada.
- L'entitat concertada no pot cobrar cap quantitat suplementària per places o per qualsevol altre servei o prestació que s'hagi d'atendre en virtut del concert subscrit.
- La percepció indeguda de quantitats per part de l'entitat concertada suposa l'obligació de reintegrar-les, amb la tramitació prèvia del procediment que correspongui, amb l'audiència de la persona interessada.
- El pagament de les factures estarà sotmès a la comprovació de que l'entitat titular està al corrent de pagaments amb el Consell de Mallorca, amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, i amb l'Agència Tributària i la Seguretat Social.

9. Condicions materials i de funcionament del servei

L'entitat titular del servei ha de complir, com a mínim, l'establert al Reglament pel qual es regula el funcionament del serveis socials per a





persones amb discapacitat de Mallorca inclosos a la cartera insular de serveis socials, i s'estableixen els requisits d'autorització i acreditació, aprovat al Ple del Consell de Mallorca el 8 de febrer de 2018 (BOIB núm. 21, de 15 de febrer de 2018), així com les condicions tècniques i de funcionament que estableix el Plec de prescripcions tècniques, aprovat pel president de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials en el marc de la convocatòria de la concertació social d'urgència del servei ocupacional per a persones amb discapacitat física (BOIB núm. 34, d'11 de març de 2021).

10. Cobertura de places

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

11. Inspecció i control

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

12. Justificació

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

13. Causes de resolució

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

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

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

14. Jurisdicció competent

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

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

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



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

Avaluació de seguiment dels serveis concertats amb l'IMAS

1. Fonamentació

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

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

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

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

2. Contingut i metodologia

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

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

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

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

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

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

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





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

L'assignació d'una puntuació d'1 a l'avaluació de seguiment comporta que a l'informe d'avaluació es detalli les evidències que fonamenten aquesta puntuació.

Incompliments lleus

Es considera incompliment lleu qualsevol dels següents:

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

Incompliments greus

Es consideren motius d'incompliment greus qualsevol dels següents:

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

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



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

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

Legenda: ● Aplicable ○ Aconsellable ○ No rellevant

Servei	Serveis de promoció de l'autonomia i acompanyament						Serveis d'atenció diürna						Serveis residencials i de suport a l'habitatge					
	Promoció autonomia funcional		Atenció integral		Habilitació i teràpia		Funció tutelar		Centres dia		Ocupacional		Residència		Habitatge supervisat		Suport habitatge	
	DF	DA	DF	DA	DF	DA	DI	DO	DF	DO	DI	DO	DI	DO	DF	DO	DI	DO
Persones destinatàries																		
1. Adaptar el servei a cada persona	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
2. Un professional referent	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
3. Avaluar necessitats i preferències	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
4. Un pla d'atenció personal	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
5. Flexibilitat per escollir i adaptar	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
6. Fer seguiment dels resultats personals	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
7. Avaluar la satisfacció i promoure millores	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
8. Atendre el benestar físic i emocional	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
9. Una vida segura i saludable	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
10. Tracte càlid i empàtic	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
11. Suports positius i preventius	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
12. Entorns càlids i accessibles	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
13. Anticipar la informació	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
14. Tractaments respectuosos i equilibrats	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
15. Identificar i reforçar capacitats i potencialitats	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
16. Programes útils i avaluació dels resultats	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
17. Que la persona no es perdi oportunitats	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
18. Tecnologia per suports i adaptacions	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
19. Itineraris vitals en treball i emancipació	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
20. Suport a la gestió dels recursos personals	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
21. Explorar noves oportunitats i possibilitats	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
22. Garantir la protecció dels drets	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
23. Facilitar l'ús efectiu dels drets	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
24. Ús digne de la imatge	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
25. Reduir la vulnerabilitat	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
26. Revisar la integritat ètica de les actuacions	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
27. Escoltar a les persones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
28. Treballar amb tota la comunitat	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
29. Activitats normalitzades i en la comunitat	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
30. Facilitar relacions normalitzades	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
31. Gestionar xarxes comunitàries de suport	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
32. Ús dels recursos ordinaris	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
33. Participació ciutadana	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
34. Tecnologia per a la inclusió	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
35. Cap persona allada o institucionalitzada	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Pes del model d'atenció en el servei	66%	89%	83%	83%	83%	83%	63%	91%	94%	94%	97%	100%	100%	100%	97%	94%	94%	94%
<i>Nº incidències (punt = 1) que suposa incompliment LLEU</i>	6	8	7	7	7	7	6	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	8
<i>Nº incidències (punt = 1) que suposa incompliment GREU</i>	9	12	12	12	12	12	9	13	13	13	14	14	14	14	14	14	14	13

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

4. Guia d'aplicació del model d'atenció

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

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

1. Adaptar el servei a cada persona	Exemples d'evidències:
Abans de la incorporació al servei es fan entrevistes de recollida d'opinions, preferències i necessitats a la persona i família, i es tenen en compte a la incorporació. Hi ha un procediment d'acollida i adaptació. Es posen en marxa mesures que adapten el servei a les necessitats de cada persona al seus entorns i moment vital (per exemple, en la formació o el treball, a l'habitatge, en processos d'envelliment). Aquestes mesures poden ser des d'adaptacions físiques com horàries, de tipus d'activitats, de grup de relacions, personal de suport, etc. S'avalua la percepció de la persona i família sobre si es té en compte la seva opinió al servei (mitjançant qüestionaris o altres mètodes).	<ul style="list-style-type: none">④ Hi ha un sistema o procediment de valoració inicial de necessitats i preferències.④ Hi ha un sistema o procediment per promoure una acollida càlida i respectuosa.④ S'adopten mesures per adaptar el servei a cada persona.④ Es fa una avaluació de la percepció del servei i de com respon a les pròpies necessitats.④ Altres (especificar):
2. Un professional referent	Exemples d'evidències



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

<p>La persona (i/o la seva representació legal) coneix qui és el/la professional responsable de tutoritzar el seu pla d'atenció personal. Es fan reunions periòdiques de seguiment entre el/a tutor/a i la persona i/o família (al menys una vegada a l'any). El/a professional referent és un dels professionals que acompanya a la persona (si hi ha varis) i compleix amb la ràtio i la qualificació exigida als apartats 10.1 i 10.2 d'aquests plecs.</p>	<ul style="list-style-type: none">4 Hi ha un pla d'atenció personal a on consti el professional referent.4 La persona i/o la família coneix qui es el seu professional referent.4 Hi ha un registre de reunions o tutories entre el professional referent i la persona.4 Es compleix la ràtio i qualificació mínima requerida dels professionals referents. L'incompliment de la ràtio i/o la qualificació mínima requerida significa una puntuació d'1 punt al criteri i s'haurà d'esmenar (incompliment dels plecs).4 Altres (especificar):
<p>3. Avaluar necessitats i preferències</p> <p>La persona disposa d'una valoració inicial de les seves necessitats (de suports o adaptacions, d'orientació, d'aprenentatge, de rehabilitació o teràpia, etc). En aquesta valoració es recullen també les seves preferències i el perfil de competències per planificar un servei més adequat a cadascun i maximitzar els resultats personals.</p>	<p>Exemples d'evidències</p> <ul style="list-style-type: none">4 Com a mínim, la valoració inicial de cada persona recull:<ul style="list-style-type: none">4 Una valoració tècnica de necessitats de la persona en relació al tipus de servei i prestacions que inclou.4 Una valoració d'aspectes personals i socials, que contemplen necessitats de la persona en qualsevol àrea de la seva vida que pugui estar afectada per la discapacitat (per exemple, una possible manca de relacions socials significatives). Els instruments poden ser estandaritzats o propis, però hauran de recollir una visió general (per ex., el qüestionari de la OMS (<i>Whodas</i>), qüestionaris de qualitat de vida, escala d'intensitat de suports, etc.).4 La valoració inicial recull preferències de la persona (horaris, tipus d'activitats o àrees de la vida a les que li interessa millorar, etc.), així com les seves competències.4 La valoració es tanca dintre els primers 6 mesos des de la incorporació (evidenciar).4 Altres (especificar):
<p>4. Un pla d'atenció personal</p>	<p>Exemples d'evidències</p>



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

La persona disposa d'un pla d'atenció personal actualitzat (al menys als darrers 12-18 mesos) i adequat a les seves necessitats. El pla inclou els temes u objectius a treballar, els suports individuals o programes d'intervenció i les dates del darrer i proper seguiment. El pla d'atenció es basa en una valoració (inicial o de seguiment) de les seves necessitats de suport o d'intervenció tenint en compte les seves preferències i potencialitats. Aquesta avaluació es fa com a mínim amb caràcter anual. El pla recull una visió global de la persona, no parcel·lada per serveis. Hi ha un sistema informàtic per a la gestió del pla d'atenció personal, així com per a la coordinació del pla entre els diferents serveis que rep la persona i amb recursos externs.

- 4 Pla d'atenció personal amb objectius o suports a donar d'acord amb la valoració de necessitats i preferències individuals.
- 4 El pla d'atenció descriu les pautes d'actuació per a proveir els suports o tractaments per part dels professionals d'atenció directa.
- 4 El pla d'atenció recull preferències de la persona recollides a l'avaluació.
- 4 Si la persona utilitza més d'un servei, hi ha un únic pla d'atenció personal i els serveis es coordinen per dur-ho a terme.
- 4 El pla d'atenció està actualitzat, com a mínim, als darrers 18 mesos (evidenciar registre de revisió amb data i continguts de la revisió).
- 4 Altres (especificar):



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

5. Flexibilitat per escollir i adaptar	Exemples d'evidències
<p>La persona pot escollir entre diverses opcions d'activitats (formatives o laborals, d'aprenentatge d'autonomia, d'oci i benestar, etc.), entorns i horaris per adaptar la intervenció a les seves necessitats. Aquestes diverses opcions s'adeqüen al nivell de comunicació i a les necessitats de la persona.</p>	<ul style="list-style-type: none">④ En general, s'evidencia que la persona té opcions per triar i adaptar el servei a les seves necessitats personals (tipus d'activitats, horaris, llocs a on fer les activitats,...) i evidències d'ús de les diferents opcions.④ Als serveis de promoció de l'autonomia, es dona a escollir com a mínim el lloc a on rebre els suports en funció de les necessitats (centre, domicili, comunitat).④ Als serveis ocupacionals es dona a escollir, com a mínim:<ul style="list-style-type: none">④ Grau d'ocupació.④ Diferents activitats d'ocupació, aprenentatge o benestar.④ L'ús de menjador o transport.④ Al servei de centre de dia es dona a escollir, com a mínim:<ul style="list-style-type: none">④ Grau d'ocupació.④ Diferents activitats d'aprenentatge o benestar.④ Als serveis de residència i habitatge supervisat es permet escollir tot el que té que veure amb la vida personal. Com a mínim:<ul style="list-style-type: none">④ La roba, el menjar i els horaris (esmorzar, sopar, dutxa,...)④ Possibilitat de disposar d'elements personals a l'habitatge.④ Activitats de benestar i d'oci.④ En cas de dificultats de comunicació, les opcions per triar s'adeqüen al nivell de comunicació de la persona, i en cas necessari, s'implica al familiar o representant legal en les decisions.④ Altres (especificar):



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

6. Seguiment dels resultats personals	Exemples d'evidències
<p>Es fa un balanç periòdic dels resultats personals aconseguits al moment d'actualitzar cada pla. Aquest seguiment pot constar de la valoració de: resultats aconseguits, noves necessitats, aprenentatges o avanços terapèutics, competències adquirides, qualitat de vida, etc., depenent del tipus de servei i les necessitats i situació vital de cada persona.</p>	<ul style="list-style-type: none">4 Com a mínim, es fan dos tipus de valoracions de seguiment, en coherència amb la valoració inicial:<ul style="list-style-type: none">4 Seguiment tècnic de resultats de les prestacions, tractaments i suports individuals.4 Seguiment a nivell personal i social, que recull necessitats de la persona en qualsevol aspecte de la seva vida que pugui estar afectat per la discapacitat. Els instruments poden ser estandaritzats o propis, però hauran de recollir una visió general (per ex., el qüestionari de la OMS (<i>Whodas</i>), qüestionaris de qualitat de vida, escala d'intensitat de suports, etc.).4 La valoració està actualitzada com a mínim, durant els darrers 18 mesos (evidenciar).4 Altres (especificar):
<p>7. Avaluació satisfacció i promoure millores</p> <p>S'avalua periòdicament (almenys cada 2 anys) el grau de satisfacció de la persona incloent, com a mínim, els següents aspectes: si es té en compte la seva opinió, l'amabilitat al tracte del personal d'atenció; la disponibilitat dels professionals i els responsables; les activitats i horaris; la utilitat dels programes i suports; els entorns, instal·lacions i equipaments i la satisfacció general amb el servei. Es promouen millores al servei en funció dels resultats aconseguits.</p>	<ul style="list-style-type: none">4 Hi ha un sistema d'avaluació de la satisfacció de les persones (enquesta o altres) i/o els seus representants legals que inclogui, al menys, ítems referits a:<ul style="list-style-type: none">4 Si es té en compte l'opinió de la persona i/o la seva representació legal4 L'amabilitat en el tracte4 La disponibilitat dels professionals i els responsables4 Les activitats i horaris4 La utilitat dels programes i suports4 Les instal·lacions i equipaments4 La satisfacció general amb el servei4 Es fa un informe d'anàlisi de resultats d'avaluació de la satisfacció als darrers 2 anys, i es comuniquen els resultats a les persones usuàries, familiars i treballadors.4 Hi ha criteris per promoure millores a partir dels resultats i es posen en marxa aquestes millores.4 Altres (especificar):



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

8. Atendre el benestar físic y emocional	Exemples d'evidències
<p>El servei disposa de informació clau sobre la salut de la persona (malalties, al·lèrgies o intoleràncies, tractaments, perfils de risc, etc.). Es proporcionen a la persona oportunitats per mantenir i millorar el seu benestar físic i/o emocional en cas de necessitar-ho, bé mitjançant intervencions directes o en col·laboració amb altres recursos. El servei està preparat per detectar les necessitats d'atenció psicològica, psiquiàtrica o neurològica, i en cas de ser necessari es presta directament o es dona una orientació cap a altres recursos. Es disposa i implanta un protocol d'urgències. Es dona formació als professionals directes sobre temes relacionats amb la salut de les persones usuàries.</p>	<ul style="list-style-type: none">④ Hi ha un expedient de salut de la persona amb informació de diagnòstics, al·lèrgies o intoleràncies, tractaments actualitzats i mesures especials.④ En cas de necessitat, hi ha un sistema per vigilar i mantenir la salut amb mitjans propis o mitjançant supervisió i/o acompanyament als recursos de salut de la comunitat.④ Hi ha sistemes per detectar possibles necessitats a la salut emocional i cognitiva (per ex., trastorns de l'estat d'ànim, deteriorament cognitiu...).④ Hi ha un sistema o procediment d'actuació en situacions d'urgència mèdica.④ Es fa formació als professionals d'atenció directa sobre temes relacionats amb la salut de les persones.④ Altres (especificar):



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

<p>9. Una vida segura i saludable</p> <p>El servei proveeix entorns segurs i saludables, incloses les mesures necessàries en la comunitat o als desplaçaments. Es supervisa que la persona tingui una bona alimentació i higiene, així com que visqui a un habitatge amb unes condicions acceptables en matèria de seguretat i higiene. Hi ha una avaluació de riscos per a la seguretat de les persones, i s'adopten les mesures necessàries. La persona pot accedir (amb o sense suport) als dispositius de seguretat (elements de comunicació, de protecció, d'emergències, etc.) que pugui necessitar. Es duen a terme programes de vida saludable, especialment per a les persones amb perfils de risc (obesitat, hipertensió, processos degeneratius, conductes complexes, etc.). Es disposen i apliquen programes per a protegir la salut i seguretat de les persones (formació en salut, pla d'emergències, protocols d'urgències, etc.). Es planifiquen revisions (ginecologia, odontologia, oftalmologia, etc.) i, si cal, es fixen pautes sobre vigilància, millora i seguiment de la salut de la persona al seu pla d'atenció personal. S'avaluen els resultats de manteniment o millora de la salut.</p>	<p>Exemples d'evidències</p> <ul style="list-style-type: none">4 La valoració inicial i les valoracions de seguiment inclouen la salut i el benestar.4 Els serveis de promoció de l'autonomia i els serveis d'estades diürnes, disposen d'informació sobre l'adequada alimentació, higiene i condicions de seguretat i salubritat al propi domicili.4 En cas de detectar-se incidències s'actua en favor de la persona, i si és necessari, es fa en coordinació amb altres serveis socials o de salut.4 En cas de que el servei disposi d'instal·lacions pròpies:<ul style="list-style-type: none">4 S'evidencien unes bones condicions de seguretat i higiene.4 Es disposa d'un pla d'emergències.4 La ruta d'evacuació està lliure d'obstacles i la persona pot accedir als dispositius de seguretat.4 Es manegen indicadors per detectar perfils de risc per a la salut (obesitat mòrbida, processos degeneratius, necessitats mèdiques o conductuals, o qualsevol altre factor de risc per a la salut de la persona).4 Es fa formació sobre cura de la salut al personal directe (primers auxilis, farmacologia o qualsevol altre tema relacionat amb la salut de les persones usuàries).4 Es fa vigilància de la salut (revisions), amb mitjans propis o de la comunitat, o bé es supervisa que la persona ho faci pel seu compte o amb la família (per ex., a la tutoria de revisió del pla d'atenció). Si es detecten necessitats es fixen objectius al pla d'atenció personal.4 Altres (especificar):
<p>10. Tracte càlid i empàtic</p> <p>Es tenen en compte les competències personals pel tracte a la selecció i incorporació del nou personal. Els professionals d'atenció directa reben avaluacions de les seves competències en relació al tracte a les persones. El personal rep formació sobre tracte càlid i empàtic. S'avalua la qualitat percebuda del tracte dels professionals i, si cal, es promouen millores.</p>	<p>Exemples d'evidències</p> <ul style="list-style-type: none">4 Es fa formació als professionals sobre tracte càlid i empàtic a les persones amb discapacitat.4 Es valora l'amabilitat al tracte als processos de selecció de nou personal.4 Es supervisa la qualitat del tracte dels professionals directes cap a les persones usuàries (registre de supervisió o avaluació de competències).4 S'inclou la percepció sobre el tracte rebut a l'avaluació de satisfacció.4 Altres (especificar):

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

11. Suports positius i preventius	Exemples d'evidències
<p>Es fan intervencions positives i de caire educatiu per prevenir conductes perjudicials per a la mateixa persona o per a l'entorn. Es duen a terme mesures de suport conductual positiu i suport actiu, basades en el respecte a cada persona, en la participació i en l'aprenentatge d'habilitats (per exemple, habilitats per a la pròpia vida, habilitats d'autocontrol, habilitats de comunicació, habilitats socials, etc.). En cas de necessitats excepcionals de suport per motius conductuals es duen a terme programes de suport conductual positiu amb evidències d'avaluació i intervenció multidisciplinària, pautes d'actuació al pla d'atenció personal, formació al personal directe i supervisió i seguiment dels resultats.</p>	<ul style="list-style-type: none">④ En serveis per a persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament:④ S'implanten programes d'aprenentatge d'habilitats per a l'autocontrol emocional, d'entrenament en habilitats socials, entrenament de la comunicació o d'altres habilitats que ajudin a prevenir problemes conductuals.④ Si es detecten els casos de dificultats a nivell conductual i s'apliquen mesures de suport conductual positiu amb seguiment mitjançant un equip multidisciplinari i incorporació de pautes d'actuació al pla d'atenció personal.④ Es fa formació al personal directe sobre suport conductual positiu, suport actiu o altres metodologies respectuoses amb la persona per prevenir dificultats de comportament i promoure un clima positiu i participatiu.④ Es fa valuació i seguiment dels resultats de les intervencions conductuals.④ Altres (especificar):
12. Entorns càlids i accessibles	Exemples d'evidències
<p>Els espais del servei són confortables. Hi ha bones condicions d'il·luminació, temperatura i humitat, i sense contaminació acústica. Els elements de mobiliari i decoració es basen en criteris de funcionalitat, comoditat i seguretat. Els espais i accessos són accessibles i disposen d'adaptacions per a que les persones amb dificultats de mobilitat, sensorials i/o cognitives es puguin orientar, comunicar, desplaçar i tenir accés a la informació, les activitats i els entorns. Quan els serveis es presta a la comunitat, s'avaluen les possibles barreres físiques o comunicatives i es proveeixen els suports i adaptacions necessàries.</p>	<ul style="list-style-type: none">④ Hi ha bones condicions d'il·luminació, oxigenació, renou, olors, temperatura i humitat a les instal·lacions del servei.④ S'adopten mesures per controlar la temperatura en cas que sigui necessari (hivern, estiu).④ Els equipaments compleixen criteris de funcionalitat, comoditat i seguretat.④ Hi ha adaptacions a la mobilitat si hi ha persones amb mobilitat reduïda.④ Hi ha adaptacions a la comunicació si hi ha persones amb discapacitat sensorial o cognitiva.④ Altres (especificar):



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

13. Anticipar la informació	Exemples d'evidències
<p>En cas de dificultats de comunicació es facilita informació adaptada i per avançat per a que la persona estigui connectada amb l'entorn i pugui anticipar els esdeveniments i prendre decisions. Es disposa de moments i adaptacions per donar per avançat informació sobre aspectes com: activitats diàries, setmanals o mensuals, personal de suport, visites, esdeveniments, responsabilitats sobre tasques, alimentació, clima, notícies del dia o la setmana, o qualsevol altre aspecte que pugui ser rellevant per a que la persona pugui controlar la seva vida quotidiana, regular les seves emocions, prendre decisions, participar i interactuar amb els altres.</p>	<ul style="list-style-type: none">4 S'implanten sistemes d'informació accessible i per avançat per a que la persona pugui anticipar i controlar la seva vida quotidiana (per exemple, sobre la ubicació dels professionals, la informació dels menús diaris, la informació de l'horari d'activitats, les visites o esdeveniments...).4 Es duen a terme activitats d'informació i comunicació accessible per a que la persona estigui connectada amb el seu entorn (esdeveniments a la comunitat, informació sobre notícies o qualsevol altre tema que li pugui ajudar a sentir-se part de la comunitat).4 Altres (especificar):
14. Tractaments respectuosos i equilibrats	Exemples d'evidències
<p>La persona i/o la seva representació legal dona consentiment a les intervencions mèdiques i assistencials. Es garanteix la intimitat en les exploracions, cures i tractaments. La informació sobre diagnòstics i tractaments es restringeix exclusivament als professionals que l'hagin de conèixer en benefici de la persona. El personal directe disposa de la suficient formació i qualificació sobre aquests aspectes. Es coneixen els tractaments mèdics que rep la persona i es supervisa que estiguin actualitzats (mínim amb seguiments semestral al cas dels psicofàrmacs). Es valora l'equilibri entre els beneficis i els efectes colaterals. Es fa una coordinació i seguiment dels tractaments psiquiàtrics, neurològics i/o psicològics, juntament amb els professionals d'atenció directa i la família. Es supervisa i dona suport a les persones per a que s'administrin adequadament els seus tractaments i revisions.</p>	<ul style="list-style-type: none">4 Als serveis de promoció, manteniment i recuperació de l'autonomia funcional, servei de centre de dia, servei de residència i servei d'habitatge supervisat:4 Els espais físics garanteixen la intimitat en cures o exploracions de salut.4 Hi ha un registre informàtic i actualitzat de la medicació que pren la persona.4 En cas de que el servei inclogui de servei mèdic propi, s'informa a la persona (i/o a la seva representació legal) sobre els tractaments per a que pugui donar consentiment informat (excepte en situacions d'urgència mèdica).4 En cas de tractament amb psicofàrmacs, s'ha revisat als darrers 6 mesos.4 Hi ha evidències de prescripció facultativa i/o autorització judicial en qualsevol actuació que pugui suposar restriccions a la llibertat individual (Art. 25 del reglament de discapacitat), especialment en relació a les limitacions de moviments de qualsevol tipus (contencions, tancament de portes o qualsevol altre).4 Si s'adoptés qualsevol mesura restrictiva, es comprova que està justificada tècnicament, que s'aplica de forma respectuosa i a nivell individual (s'ha d'incloure al pla personal).4 Altres (especificar):



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

15. Reforçar capacitats i potencialitats	Exemples d'evidències
<p>La persona rep una avaluació de les seves competències, capacitats i potencialitats. Fruit d'aquesta avaluació es fixen pautes o programes de millora i/o manteniment de les capacitats, especialment als períodes de canvi (joves en formació o aprenentatge, persones en procés de deteriorament, etc.). El pla d'atenció personal té en compte les competències clau de la persona i es faciliten activitats que maximitzin les capacitats de cada persona.</p>	<ul style="list-style-type: none">4 Es fa una valoració de les competències, capacitats, habilitats o potencialitats de cada persona en funció del seu tipus de discapacitat, el tipus de servei i el perfil de necessitats de la persona. Per exemple:<ul style="list-style-type: none">- Activitats de la vida diària en persones amb discapacitat sobrevinguda usuàries de serveis de promoció de l'autonomia o de serveis residencials i d'habitatge.- Perfil de competències formatiu-laboral en persones que poden millorar el seu itinerari vital en serveis ocupacionals, serveis d'habilitació i teràpia o serveis d'atenció integral.- Habilitats socials i relacionals en persones amb dificultats de relació.- Habilitats cognitives en persones amb processos de deteriorament.4 Les valoracions estan actualitzades (al menys als darrers 24 mesos).4 A partir de les valoracions realitzades s'executen programes per desenvolupar i/o mantenir les capacitats.4 El pla d'atenció personal fa referència a les capacitats i competències de la persona quan aquestes són clau per aconseguir els objectius individuals (es cerca que s'estimulin les capacitats).4 Altres (especificar):
16. Programes útils i avaluació dels resultats	Exemples d'evidències
<p>Els programes i activitats són útils i funcionals per a la persona, és a dir, contemplem situacions i tasques relacionades amb la vida diària, l'habilitació funcional, la formació i ocupació o la promoció de l'autonomia, la inclusió i la participació. S'eviten les activitats no normalitzades, excepte si tenen una clara funció d'aprenentatge i/o terapèutica. Els programes s'inclouen al pla d'atenció personal. Les activitats formatives i els tractaments rehabilitadors es planifiquen i avaluen per personal qualificat. Es fa seguiment periòdic dels resultats aconseguits de qualsevol programa que s'apliqui amb una persona i es promouen millores a partir d'aquest seguiment.</p>	<ul style="list-style-type: none">4 Els programes inclouen competències pràctiques per a millorar l'autonomia de la persona a l'àmbit de la vida que correspongui (formatiu-laboral, vida diària, comunicació, mobilitat, relacions socials i/o afectives, etc.).4 Els programes inclouen activitats normalitzades i a l'entorn de la comunitat.4 El pla d'atenció personal inclou objectius i/o pautes d'actuació relatives als programes i intervencions.4 Les activitats, programes i intervencions es planifiquen i avaluen per personal qualificat per planificar i avaluar (formadors, educadors, fisioterapeutes, logopedes, terapeutes ocupacionals, integradors socials, qualificacions professionals de nivell III o d'altres titulacions).4 Hi ha un registre d'avaluació i seguiment del resultat dels programes (actualitzada al menys als darrers 24 mesos).4 Altres (especificar):



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

17. Que la persona no es perdi oportunitats	Exemples d'evidències
<p>S'implanten mesures més enllà del compliment legal en matèria d'accessibilitat a les activitats, entorns, productes i serveis, per a minimitzar la pèrdua d'oportunitats respecte a qualsevol persona sense discapacitat. Quan es precisi, s'apliquen sistemes de comunicació alternativa adequats a les necessitats de cada persona. S'apliquen suports i adaptacions individualitzades en col·laboració amb els familiars/tutors. Es dona periòdicament informació i/o formació en accessibilitat universal al personal d'atenció directa i als familiars, així com suport per a l'obtenció d'ajudes a la accessibilitat. Es dona suport per a l'adaptació dels entorns físics (lloc de formació i ocupació, habitatge, transport, etc.) i comunicatius per aconseguir que no hi hagi barreres a la participació.</p>	<ul style="list-style-type: none">4 Les instal·lacions i entorns són accessibles i adaptats per al tipus de limitacions funcionals de les persones usuàries (mobilitat, percepció, comprensió i/o comunicació).4 Hi ha eines i sistemes de comunicació alternativa individualitzats.4 Es fa formació sobre accessibilitat universal al personal d'atenció directa.4 Es fa una orientació a persones i famílies sobre accessibilitat i com obtenir ajudes.4 Es dona suport a l'accessibilitat dins els entorns de la comunitat per afavorir la inclusió i participació (al lloc de treball, a l'habitatge, a les activitats i espais per l'oci i cultura, etc.).4 Altres (especificar):
18. Tecnologia per suports i adaptacions	Exemples d'evidències
<p>El servei fa ús de la tecnologia (smartphones, tablets, domòtica o altres tecnologies) per a promoure l'autonomia de la persona usuària en aspectes com: informació i comunicació, administració del temps, activitats de la vida diària, orientació espacial, mobilitat i desplaçaments, administració dels bens, aprenentatge i formació, treball, oci, cultura i turisme, etc. Es fa formació a les persones i famílies sobre l'ús d'aquesta tecnologia per prevenir i corregir la bretxa tecnològica i aprofitar els recursos per promoure la màxima autonomia i participació.</p>	<ul style="list-style-type: none">4 Les persones disposen de tecnologia mòbil i personal, i l'utilitzen.4 S'utilitzen aplicacions per millorar l'autonomia i l'efectivitat dels suports (Per ex., en comunicació, formació vida diària, autodirecció, rehabilitació...)4 Es fa formació en ús de la tecnologia a les persones usuàries i a les famílies.4 Es fa formació en ús de la tecnologia al personal d'atenció directa.4 Altres (especificar):



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

19. Itineraris vitals en treball i emancipació	Exemples d'evidències
<p>Àmbit sociolaboral: es planifiquen i implanten itineraris d'inserció sociolaboral. S'avaluen les competències personals i professionals de les persones i es fa una orientació continuada. Es planifiquen objectius formatiu-laborals al pla d'atenció personal. Es fa un seguiment periòdic de l'itinerari de cada persona i es planifiquen millores, noves oportunitats o el manteniment o retirada dels suports per afavorir la màxima autonomia. Les persones en programes de treball amb suport estan com a màxim 3 anys en situacions de recerca. Àmbit d'habitatge: es fan activitats de formació i sensibilització a les persones i els familiars per a promoure oportunitats d'emancipació de les persones que viuen a l'entorn familiar. Es dissenyen itineraris d'habitatge afavorint entorns de vida personal i autònoma. Es fan tasques de sensibilització als familiars quan es detecten barreres per sobreprotecció o manca d'informació. Quan augmenten les necessitats de suport s'adeqüen els suports per adaptar el servei a la persona i prevenir la institucionalització.</p>	<ul style="list-style-type: none">④ En serveis ocupacionals, serveis d'habilitació i teràpia ocupacional i serveis d'atenció integral i promoció de l'autonomia:<ul style="list-style-type: none">④ Es valoren les competències formatiu-laborals i es fa una orientació.④ Es fixen objectius individuals de capacitat i/o millora de la inserció laboral per a les persones amb possibilitats d'accedir al món laboral a diferents terminis.④ Es donen suports formatius per a la capacitat professional.④ Les persones amb competències suficients per accedir al mercat laboral reben el suport que necessiten per a la seva inserció laboral.④ Es desenvolupen programes de treball amb suport en empreses ordinàries.④ Les persones en treball amb suport no hi passen més de 3 anys en recerca.④ En serveis residencials i d'habitatge:<ul style="list-style-type: none">④ Es valoren les competències d'autonomia per a la vida diària al propi habitatge.④ Es fixen objectius individuals de capacitat i/o millora de l'autonomia per a les persones amb possibilitats d'emancipació.④ Es fa formació i sensibilització a les famílies per afavorir l'emancipació.④ Es promouen serveis de suport a l'habitatge.④ En serveis de promoció de l'autonomia:<ul style="list-style-type: none">④ Es valoren les competències d'autonomia per a la vida diària al propi habitatge.④ Es presten suports a l'entorn de la persona (inclosos el propi domicili si és necessari).④ Es fixen objectius individuals de millora de l'autonomia per a les persones amb possibilitats de viure per sí mateixos amb el suport que necessitin.



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

20. Suport a la gestió dels recursos personals	Exemples d'evidències
<p>Es valora i coneix el grau en que la persona administra els seus ingressos. Es detecten i tracten adequadament els casos de sobreprotecció o limitació de la llibertat per administrar els diners. Es proporcionen oportunitats de formació a les persones sobre ús i administració dels diners. La persona rep suports (incloent tecnològics) per administrar els seus ingressos i despeses de forma diària, setmanal, mensual o anual. Es dona suport quan la persona vol planificar l'adquisició de bens o serveis. Es detecten i s'intervé amb suports davant les situacions de risc d'abús econòmic o de baix control per conductes perjudicials. En les qüestions relacionades amb els recursos i pertinences es vetlla pels drets de la persona i, sempre que sigui necessari, es dona orientació sobre mesures judicials i de protecció.</p>	<ul style="list-style-type: none">4 S'avalua el grau en que les persones administren els seus ingressos o bé si ho fan els seus familiars o tutors.4 Si els ingressos de la persona els administra la seva família o tutor/a:<ul style="list-style-type: none">4 Si la persona no té la capacitat legal modificada, es fixen objectius individuals per a que la persona pugui exercir el dret d'administrar els seus ingressos (o en cas de que no pugui, es promou la modificació de la seva capacitat legal).4 S'orienta a les famílies sobre els drets de la persona en relació a l'administració dels seus ingressos per salari o pensió.4 En cas de detectar-se una possible situacions d'abús s'intervé per corregir-la i, en casos extrems d'abús o abandonament, es promouen mesures judicials.4 Es fixen objectius individuals i pautes de suport sobre gestió dels recursos personals.4 Es forma a les persones amb discapacitat en administració dels diners.4 S'orienta a la persona i/o la família sobre mesures de protecció legal o se deriva a qui ho pugui fer (per ex., una fundació tutelar).4 Altres (especificar):
21. Explorar noves oportunitats i possibilitats	Exemples d'evidències
<p>Es fa orientació vocacional per a que la persona pugui explorar, desenvolupar-se i dur a terme noves oportunitats que puguin ser satisfactòries i significatives a la seva vida. A nivell formatiu-laboral, especialment en les persones joves o en persones adultes amb necessitats de qualificació, es fa un acompanyament a diversos entorns i activitats laborals reals per la orientació i presa de contacte amb possibles vocacions i interessos personals. S'explora i dona suport a l'aprenentatge de noves habilitats i coneixements. Es promouen oportunitats d'oci i aprenentatge que siguin noves per a la persona. En les persones majors, a més de l'anterior, es donen suports per a mantenir viva cada història vital de vivències, vincles d'amistat i familiars, entorns i activitats.</p>	<ul style="list-style-type: none">4 Es fa una orientació vocacional i acompanyament a entorns i activitats reals d'ocupació a les persones que poden millorar el seu itinerari en serveis ocupacionals, serveis d'atenció integral i promoció de l'autonomia i serveis d'habilitació i teràpia ocupacional.4 Es valora l'oci de la persona fora de l'horari del servei, i en cas d'inactivitat o manca d'oportunitats es fa una orientació i seguiment per ampliar les possibilitats.4 Es promouen activitats que puguin capacitar a les persones per a gaudir més del temps lliure i desenvolupar aficions (esport, cuina, arts, etc.).4 A les persones majors es donen suports per a mantenir activa la seva història vital i el seu cercle de relacions significatives, llocs preferits i vivències que generin bons records.4 Altres (especificar):



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

22. Garantir la protecció dels drets	Exemples d'evidències
<p>Hi ha professionals o equips especialitzats en treballar la protecció dels drets. Es fan auditories de compliment de la Llei de protecció de dades. Hi ha sistemes per prevenir i detectar possibles situacions d'abús o abandonament a l'àmbit personal, familiar i del centre o servei (visites a la llar familiar, formació, detecció de situacions de vulnerabilitat, sistemes de vigilància, etc.). S'identifiquen els entorns o situacions de risc de vulneració dels drets i es posen en marxa mesures de control i, si és necessari, amb coordinació amb altres recursos (per exemple, amb els serveis socials municipals). Es fa un seguiment de les situacions de risc o vulneració dels drets per part del comitè d'ètica i la direcció del servei. En cas de necessitat s'acompanya a la persona davant les instàncies i els processos judicials.</p>	<ul style="list-style-type: none">4 Hi ha professionals dedicats a garantir la protecció dels drets (treball social, jurídic...).4 Hi ha sistemes de prevenció i detecció de situacions d'abús o abandonament al context familiar i/o personal.4 S'han identificat entorns o situacions de risc per a la vulneració dels drets de les persones i es fixen mesures per reduir aquests riscos.4 Hi ha sistemes de vigilància i prevenció d'abusos dintre del servei (especialment als serveis d'estades diürnes i als serveis residencials i d'habitatge), com per exemple, càmeres, vigilància directa, tornos rotatius, registres d'incidències...4 Es fa un seguiment de les situacions de vulneració de drets al comitè d'ètica.4 Es fa un acompanyament a la persona i/o família a instàncies judicials, en cas de vulneració dels seus drets.4 Es fan auditories de compliment de la LOPDP o sistemes que assegurin la privacitat de la informació sobre diagnòstics, tractaments i qualsevol informació personal.4 Altres (especificar):



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

23. Facilitar l'ús efectiu dels drets	Exemples d'evidències
<p>Es presten els suports necessaris per a que totes les persones majors d'edat tinguin els seus ingressos, sigui per salari o pensió. Es planifiquen itineraris i suports sociolaborals per a que les persones sense dret a pensió (<65% discapacitat) accedeixin a un treball abans dels 25 anys i puguin tenir el seu propi habitatge abans dels 30 anys. Conèixer les dates de revisió dels certificats de discapacitat i orientar i donar suport a la tramitació o, en benefici dels drets de la persona, a la possible interposició de recursos davant la possible pèrdua del reconeixement de la discapacitat (<33%) o la pèrdua del dret a pensió (<65%). Orientar i donar suport a la persona i la família sobre l'accés a les ajudes i recursos per a la situació de discapacitat (educatius, sanitaris, socials, econòmics, d'habitatge o d'altres). Orientar a la persona i la família sobre qualsevol aspecte relacionat amb l'ús dels seus drets i la igualtat d'oportunitats respecte a la resta de ciutadans. Fer formació a les persones amb discapacitat per que comprenguin els seus drets i com exercir-los, així com sobre les obligacions i responsabilitats legals.</p>	<ul style="list-style-type: none">④ Es fan de manera sistemàtica activitats de formació sobre drets a les persones amb discapacitat (coneixement i ús dels drets i responsabilitats legals i ciutadanes).④ Es coneix el nivell d'ingressos econòmics de les persones i s'identifiquen els casos en el que aquests no són suficients per mantenir-se.④ Es controlen els certificats de discapacitat caràcter provisional, així com les dates de revisió, i es fa una orientació i acompanyament a la persona i la família.④ Es fa un seguiment de les revisions del certificat de discapacitat, i en cas desfavorable (pèrdua de certificat o pèrdua de la condició de pensionista) es fa una orientació i s'estableixen les mesures adequades per a cada persona.④ Les persones amb més de 24 anys que no tenen dret a pensió estan en un itinerari formatiu-laboral per a accedir al món laboral, o si no poden, es promou la revisió del certificat de discapacitat per aconseguir el dret a una pensió.④ Es dona informació, orientació i suport a la persona i/o la família sobre les ajudes per a la situació de discapacitat (per ex., informació sobre subvencions, fiscalitat, ajudes per adaptacions a la pròpia llar, ajudes al lloguer, etc.)④ Altres (especificar):



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

24. Ús digne de la imatge	Exemples d'evidències
<p>Es disposa del consentiment de la persona en cas de fer-se pública la seva imatge mitjançant suports visuals o impresos. Es fa un tractament absolutament respectuós de la imatge de les persones, sense mostrar-se situacions que pretenguin destacar la discapacitat o la segregació en lloc de la normalització, la igualtat d'oportunitats i la inclusió. La imatge de les persones que s'edita en material imprès, audiovisual o a internet es centra en activitats normalitzats i entorns reals, amb persones de qualsevol tipus i condició. En les activitats de participació social o comunitària es ressalta la persona per damunt del col·lectiu i no a la inversa (evitar activitats en grups nombrosos de persones amb discapacitat). En cap cas s'utilitza la imatge de la persona amb discapacitat per a la captació de recursos, ni tampoc es promouen actes benèfics en nom de la discapacitat.</p>	<ul style="list-style-type: none">4 Les persones amb les que es fa pública la seva imatge, per mitjans gràfics o audiovisuals, han donat consentiment sobre l'ús d'aquestes imatges.4 Es fa un tractament digne de la imatge de les persones als mitjans gràfics o audiovisuals.4 Exceptuant a encontres (per ex., esportius), no es promouen activitats públiques amb grups nombrosos de persones amb discapacitat (més de 10-12 persones).4 En cap cas s'utilitza la imatge de les persones per a provocar llàstima i captar recursos.4 En cap cas es promouen actes benèfics ("en benefici de...").4 Altres (especificar):
25. Reduir la vulnerabilitat	Exemples d'evidències
<p>S'avaluen els factors de vulnerabilitat de cada persona i, si cal, es fixen objectius i suports al seu pla d'atenció personal. Es fa formació en drets, ciutadania, respecte i autoprotecció a les persones amb discapacitat en situació de vulnerabilitat per disminuir el risc de rebre abusos. En cas de detectar-se conductes de risc d'abusos en una persona usuària s'avaluen i planifiquen intervencions de suport conductual al seu pla d'atenció personal, amb mesures per a protegir a les persones, en especial a les més vulnerables. S'identifiquen els entorns i situacions de baix control (banys, espais privats, moments de baixa supervisió, etc.) i es posen en marxa mesures de prevenció i protecció de les persones vulnerables (menors d'edat, persones amb més necessitats de suport i/o amb dificultats de comunicació, persones que s'exposen a situacions de risc,...). Es disposa de sistemes per detectar les situacions de vulnerabilitat més enllà del servei, i especialment a contextos socials o familiars de risc.</p>	<ul style="list-style-type: none">4 S'avaluen els factors de vulnerabilitat i risc de vulneració dels drets de cada persona (per ex., a l'avaluació de necessitats de suport en relació a l'autoprotecció dels drets).4 En cas de detectar-se riscos, s'estableixen mesures de protecció i suport a nivell individual al pla d'atenció personal.4 Es fa formació a les persones usuàries per a reduir la seva vulnerabilitat.4 S'identifiquen factors de risc (entorns de baix control, persones amb historial d'abusos...) i s'estableixen mesures preventives i de protecció a les persones més vulnerables.4 Existeixen sistemes per detectar situacions de vulneració dels drets fora de la prestació del servei (per ex., a l'entorn familiar, al carrer, etc.).4 Altres (especificar):



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

26. Revisar la integritat ètica de les actuacions	Exemples d'evidències
<p>Hi ha un comitè d'ètica (o similar) en funcionament que es reuneix amb una periodicitat determinada (mínim 3 vegades a l'any) per a revisar les qüestions del servei que afectin a l'ètica professional i als drets de les persones. Els temes a tractar poden fer referència a aspectes com, per exemple vulnerabilitat i actuació davant el risc d'abusos, sexualitat i parella, conflictes entre la persona i la família, administració dels bens, limitació de la capacitat legal, mesures de protecció, limitació dels moviments, vigilància, etc. Es recullen els acords als que s'arriba en aquestes reunions, es gestionen millores a promoure i es fa seguiment. Quan es tracten temes en relació amb una persona en concret, es revisa el seu pla d'atenció personal i, si cal, s'incorporen millores.</p>	<ul style="list-style-type: none">4 Hi ha constituït un comitè d'ètica del que formen part, al menys: la direcció, representant de les persones usuàries, representant de les famílies, representant d'atenció social i familiar i representant dels serveis.4 El comitè d'ètica funciona adequadament:<ul style="list-style-type: none">4 Es fan al menys 3 reunions anuals i es fa acta de les reunions.4 Es tracten temes en relació a l'ètica professional i la protecció dels drets de les persones i les famílies.4 Es revisen queixes i/o incidències en les persones usuàries o els seus familiars.4 Es prenen acords per a millorar l'exercici dels drets.4 Es fa un seguiment del compliment dels acords.4 Altres (especificar):
27. Escoltar a les persones	Exemples d'evidències
<p>Es promou el funcionament de xarxes de persones amb i sense discapacitat per a la promoció i defensa dels drets, com poden ser els equips d'autogestors, els grups d'ajuda mútua, els grups focals de recollida d'opinions o d'altres. Es facilita la participació de les persones usuàries en la planificació de les activitats del servei mitjançant propostes promogudes per les persones amb antelació. Es promou la participació de les persones als òrgans de participació del servei com poden ser comitès, assemblees o d'altres. Les propostes de les persones, especialment dels equips per a la promoció dels drets, com els auto gestors, es canalitzen, comuniquen i incorporen mitjançant millores que afectin als serveis, formació als familiars, informació, acompanyament i formació a altres persones amb discapacitat, entre d'altres. Hi ha un sistema de registre de suggeriments o peticions de la persona i família al servei i es dona resposta a les mateixes.</p>	<ul style="list-style-type: none">4 Es promouen equips d'auto gestors (o similar) formats per persones amb discapacitat, que elaboren propostes de millora en relació a l'exercici dels seus drets.4 Aquests equips fan propostes que es canalitzen per a que el servei/entitat les estudiï i doni una resposta el més efectiva possible en relació a la millora dels drets de les persones.4 El servei inclou òrgans de participació directa de les persones amb discapacitat, com poden ser comitès, assemblees o d'altres.4 Es promouen grups focals per a recollir l'opinió de persones amb discapacitat i familiars per a determinats temes (per ex., qualitat dels serveis, qualitat de vida...)4 Hi ha un sistema de gestió de suggeriments i funciona (es recullen i se'ls donen resposta).4 Altres (especificar):

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

28. Treballar amb tota la comunitat	Exemples d'evidències
<p>Es fan accions de sensibilització sobre accessibilitat i drets (associacions, centres educatius, comunitats,...). Elaborar i difondre materials pedagògics per fomentar la inclusió. Treballar els valors, especialment a la infància. Els actes de sensibilització que es duiguin a terme es centren en promoure una imatge positiva i real de participació i normalització. S'explica la discapacitat com una situació derivada de la relació entre la persona i el context físic i social que pot produir restriccions a la seva participació en les activitats i entorns. Es fan aliances o acords amb membres de la comunitat per promoure els drets i la ciutadania. Aquestes aliances poden ser, per exemple, acords amb centres educatius, sanitaris, serveis jurídics, serveis culturals, centres esportius, empreses turístiques, d'assegurances o qualsevol altre que pugui contribuir a millorar els drets de les persones.</p>	<ul style="list-style-type: none">④ Es fan accions de sensibilització a centres educatius i formatius o a d'altres espais de participació ciutadana.④ Es manegen materials per a fer formació i sensibilització sobre inclusió social.④ El personal d'atenció directa té clar l'actual model de discapacitat centrat en la ciutadania, per a poder fer difusió amb l'exemple.④ Es fan acords amb membres de la comunitat per a promoure la ciutadania i els drets (centres educatius, socials, sanitaris, culturals, esportius, empreses...).④ Altres (especificar):
29. Activitats normalitzades i en la comunitat	Exemples d'evidències
<p>Suports en centres educatius ordinaris. Treball amb suport. Formació dual amb empreses. Oci inclusiu en centres, recursos i activitats de la comunitat. Activitats formatiu-laborals obertes a la ciutadania. Suports a la vida personal dins el barri i entorn social propi de la persona. Promoure la inclusió i la normalització en qualsevol àrea de la vida i en qualsevol tipus d'entorn social.</p>	<ul style="list-style-type: none">④ El servei promou activitats normalitzades als entorns ordinaris (no es tracta de fer "sortides" sinó d'utilitzar la comunitat com escenari habitual per a desenvolupar activitats normalitzades.④ S'utilitza la comunitat com a proveïdora de suports a la persona (treball amb suport, educació inclusiva, oci inclusiu, etc.).④ El servei té una clara filosofia de normalització i inclusió, que arriba també a les persones més vulnerables respecte al risc d'aïllament i/o institucionalització.④ Altres (especificar):



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

	Exemples d'evidències
30. Facilitar relacions normalitzades Es duen a terme accions per a que les persones tinguin oportunitats de mantenir relacions normalitzades (en educació, a la formació o treball, d'amistat o d'altres) amb altres persones de la comunitat (més enllà dels companys de servei, els proveïdors de suports o els familiars). Relacions de proveïdor-client directes entre persones amb i sense discapacitat. Activitats obertes en les que es formen treballen, conviuen i interactuen persones amb i sense discapacitat, de manera indiferenciada. Voluntariat de les persones amb discapacitat a centres socials (per exemple, casals de barri, llars de gent gran, etc.). Campaments o escoles d'estiu per a persones amb i sense discapacitat.	Exemples d'evidències <ul style="list-style-type: none">4 El servei facilita relacions normalitzades amb ciutadans/es de la comunitat (que no són professionals del servei ni familiars). Per ex., amb clients o companys de treball, amb veïns i veïnes, amb professionals dels recursos de la comunitat, etc.4 Es promou la participació de les persones en activitats normalitzades de la comunitat. Per ex., activitats ordinàries d'oci, activitats culturals, esportives, etc.4 Es promou el voluntariat en les persones amb discapacitat.4 Altres (especificar):
31. Gestionar xarxes comunitàries de suport El servei treballa amb persones de l'entorn de cada persona usuària (veïnats, companys de treball, mestres d'escola, altres alumnes, comerços...) per a que aquests puguin prestar els suports de forma natural i adequada a les necessitats. Es cerquen agents clau que puguin ser referents de suports a l'entorn de la persona.	Exemples d'evidències Sempre respectant el dret a la intimitat i la voluntat de cada persona: <ul style="list-style-type: none">4 S'identifiquen les persones que puguin ser referents de suports a l'entorn de la persona.4 Es contacta amb persones de l'entorn de la persona (familiars, veïnats, centres educatius, espais culturals o d'oci...) per a adequar els suports i adaptacions a les necessitats.4 S'utilitzen mitjans tecnològics per a gestionar xarxes de suport (per ex., Google Maps).4 Altres (especificar):
32. Ús dels recursos ordinaris Es du a terme una coordinació amb els recursos clau de la comunitat (reunions amb recursos socials, educatius, sanitaris, culturals o d'oci) per afavorir el seu ús per part de les persones amb discapacitat. Aquesta coordinació es fa tant a centres de referència com per barris, i es centra tant en aspectes generals com per a l'acompanyament i el seguiment de les necessitats de cada persona.	Exemples d'evidències <ul style="list-style-type: none">4 Es fan reunions de coordinació amb recursos ordinaris de la comunitat (socials, educatius, sanitaris, culturals, esportius, d'oci, etc.).4 Fruit d'aquestes reunions s'estableixen acords de col·laboració per a maximitzar l'ús dels recursos, i en cas necessari, fixar mesures de discriminació positiva.4 Es fan acompanyaments i reunions de seguiment amb recursos de la comunitat per a respondre a les necessitats de cada persona (per ex., amb professionals sanitaris, docents,...).4 Altres (especificar):



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

33. Participació i ciutadania	Exemples d'evidències
<p>Amb independència de que el servei es pugui prestar principalment des d'un centre, s'explora amb la persona el seu entorn físic i social per conèixer el seu grau de participació i ús dels recursos així com les barreres existents. Es planifiquen adaptacions i suports per superar les barreres i augmentar la participació, tenint en compte els interessos de la persona (per ex., a esdeveniments culturals, casals de barri, clubs esportius, associacions o qualsevol altre). Es valoren les necessitats de suport a l'entorn de la persona i les possibilitats de transferir aquests suports a les persones de l'entorn. Es proporciona entrenament en l'ús del transport i autonomia pe moure-se'n. Es participa en esdeveniments sense fer visible la discapacitat (Per ex., que en mostres artístiques no s'identifiqui quina creació ha estat feta per una persona amb discapacitat). S'afavoreix la participació en activitats dirigides a la ciutadania en general.</p>	<ul style="list-style-type: none">④ El servei coneix l'ús que la persona fa del seu entorn i les seves necessitats de suport al respecte (mobilitat, cercle de relacions, llocs preferits...).④ S'identifiquen les barreres per a la inclusió i participació de cada persona.④ Es faciliten suports i adaptacions per l'accessibilitat als espais comunitaris, especialment en persones en situació o risc d'aïllament o institucionalització: mitjans de transport, espais públics, centres de salut, bars o restaurants, cinemes, esdeveniments públics, espais esportius, centres d'estètica i benestar, etc.④ En cas de necessitar-se, es dona entrenament en habilitats d'autonomia per al desplaçament i l'ús de la comunitat.④ El servei adopta un conjunt d'actuacions coherents amb un model de ciutadania per a totes les persones.④ Altres (especificar):
34. Tecnologia per a la inclusió	Exemples d'evidències
<p>Es dona informació i formació sobre l'ús de xarxes socials. Es supervisa i fa seguiment de l'ús adequat de xarxes socials, especialment davant possibles situacions de vulnerabilitat. Es fa sensibilització als familiars sobre aquest tipus de tecnologia com eina d'inclusió. S'inclou l'ús de les xarxes socials (whatsapp, blogs, etc.) com eina de comunicació i prestació de suports. Blogs educatius i de servei.</p>	<ul style="list-style-type: none">④ Les persones amb competències suficients accedeixen a la tecnologia mòbil.④ Es fa formació sobre l'ús adequat de les xarxes socials, especialment a les persones en situació de major vulnerabilitat (per ex., persones amb discapacitat intel·lectual).④ Es fa formació i sensibilització als familiars i tutors sobre l'ús d'aquesta tecnologia i la seva funció per a la inclusió social.④ S'utilitzen les xarxes socials per a la comunicació i prestació de suports del servei a les persones i els familiars.④ Altres (especificar):



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

35. Cap persona aïllada o institucionalitzada	Exemples d'evidències
<p>El/la professional referent coneix el cercle social de la persona usuària fora del servei i identifica els vincles significatius (amistats, parella, família). S'avaluen les possibles situacions d'aïllament social (inclosos al domicili familiar) per prevenir-ho i intervenir si fos necessari. En cas d'aïllament o de que la persona manifesti el seu interès en ampliar o millorar els seus vincles, s'inclouen objectius i suports al pla d'atenció personal. S'avalua la satisfacció de la persona amb aquest aspecte de la seva vida i es promouen millores. Es desenvolupen mesures per prevenir i corregir la institucionalització mitjançant entorns més personals, normalitzats i comunitaris, amb el suport que es requereixi (modalitats d'alta intensitat en habitatge, serveis de promoció de l'autonomia, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none">④ El/a professional referent coneix el cercle de relacions significatives de la persona (freqüència i qualitat percebuda de les relacions) i s'avaluen possibles situacions d'aïllament i soledat.④ S'utilitza aquesta avaluació per fixar al pla d'atenció personal, objectius i suports per millorar el cercle de relacions i corregir les situacions d'aïllament.④ S'avalua la satisfacció de la persona amb el seu cercle de relacions i amistats.④ Es promouen mesures de prevenció i correcció de la institucionalització, especialment als entorns residencials i als serveis d'estades diürnes (espais personals, entorns normalitzats, ús de la comunitat, relacions amb persones no proveïdores de servei...).④ Altres (especificar):



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

4. Registre de valoració de seguiment

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

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

38. Avaluar necessitats i preferències	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
Principi 1: LA PERSONA La persona disposa d'una avaluació actualitzada de les seves necessitats (de suports o adaptacions, d'orientació, d'aprenentatge, de rehabilitació o teràpia, etc). En aquesta avaluació es recullen també les seves preferències i el perfil de competències per planificar un servei més adequat a cadascun i maximitzar els resultats personals.	Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):			



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2021/166/1101414>



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2021/166/1101414>



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
53. Tecnologia per suports i adaptacions El servei fa ús de la tecnologia (smartphones, tablets, domòtica o altres tecnologies) per a promoure l'autonomia de la persona usuària en aspectes com: informació i comunicació, administració del temps, activitats de la vida diària, orientació espacial, mobilitat i desplaçaments, administració dels bens, aprenentatge i formació, treball, oci, cultura i turisme, etc. Es fa formació a les persones i famílies sobre l'ús d'aquesta tecnologia per prevenir i corregir la bretxa tecnològica i aprofitar els recursos per promoure la màxima autonomia i participació.			
Principi 3: AUTONOMIA	Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
	Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):		



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2021/166/1101414>



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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

Principi 5: INCLUSIÓ



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2021/166/1101414>



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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

C/ General Riera, 67 – 07010 – Palma de Mallorca Telèfon: 971-763325 – FAX: 971-761669
61



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment

Ciau de puntuació:

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

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



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

Registre de valoració de seguiment**Clau de puntuació:**

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

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