

Secció III. Altres disposicions i actes administratius

CONSELL INSULAR DE MALLORCA INSTITUT MALLORQUÍ D'AFERS SOCIALS

12403

Resolució de la Presidència de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, de data 21 d'octubre de 2021, d'adjudicació de la concertació social d'urgència del servei d'habitatge supervisat per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, inclòs a la xarxa pública de serveis per a persones amb discapacitat de Mallorca

Antecedents

1. Mitjançant Resolució núm. 12252, de 16 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 d'habitatge supervisat per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament (BOIB núm. 111, de 21 d'agost de 2021).

2. Amb aquesta resolució es va autoritzar la despesa dimanant d'aquest expedient per l'import total màxim de 9.647.373,40 euros (IVA exempt) amb càrrec a la partida pressupostària 40.23128.22709 del pressupost de despesa de l'IMAS i que es preveia distribuir entre les anualitats següents:

- 2021: 2.854.565,28 euros
- 2022: 6.792.808,12 euros

3. La convocatòria es va publicar en el BOIB núm. 111, de 21 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 d'habitatge supervisat per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament les entitats següents:

- ASOCIACIÓN DE MADRES Y PADRES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LAS ISLAS BALEARES (en endavant AMADIBA).
- AMADIP. ESMENT FUNDACIÓ (en endavant AMADIP).
- ASOCIACIÓN AMITICIA (en endavant AMITICIA).
- APROSCOM FUNDACIÓ (en endavant APROSCOM).
- ASOCIACIÓN PRO AYUDA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE SOLLER (en endavant ASANIDESO).
- FUNDACIÓN ASNIMO (en endavant ASNIMO)
- 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 16 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, signat en data 13 d'octubre de 2021, 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 AMADIBA, AMADIP, APROSCOM, ASANIDESO, ASNIMO, 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 d'habitatge supervisat per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament.

7. En data 14 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 14 d'octubre de 2021, rectificat per informe de data 19 d'octubre de 2021, segons la qual es proposa que el president de l'IMAS resolgui l'adjudicació de 333 places de la concertació social del servei d'habitatge supervisat per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, 42 places de complement d'habitatge supervisat d'alta intensitat i 15 places de complement



per necessitats excepcionals de suport de tipus conductual o mèdic, 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. HABITATGE SUPERVISAT	COMPLEMENT ALTA INTENSITAT	SUPORT NECESSITATS EXCEPCIONALS
AMADIBA	54	13	9
AMADIP	102	2	1
AMITICIA	8	0	0
APROSCOM	30	4	1
ASANIDESO	13	2	0
ASNIMO	26	6	0
INTRESS	16	0	0
MATER M.	60	13	4
P. INCA	17	0	0
PRODIS	7	2	0
TOTAL	333	42	15

En conseqüència, resten sense adjudicar 1 plaça del servei d'habitatge supervisat i 8 del complement d'alta intensitat, i per tant es sol·licita l'alliberament de l'import corresponent a aquestes.

A més, atesa la previsió de data d'inici de l'execució del servei, dia 25 d'octubre de 2021, es proposa reajustar les anualitats, segons la distribució següent:

- 2021: 1.797.318,88 euros
- 2022: 7.850.054,52 euros

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

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

16. La Cartera Insular de Serveis Socials i dels Serveis a Menors i Família de Mallorca aprovada definitivament en Ple del Consell de Mallorca de 13 de juliol de 2017 (BOIB núm. 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'Afers Socials per la qual estableix els serveis socials per a persones amb discapacitat i per a persones majors, inclosos a la cartera insular de serveis socials, que poden ser objecte de concertació social (BOIB núm. 36, de 22 de març de 2018).

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

20. Resolució núm. 12252, de 16 d'agost de 2021, de la Presidència de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, per la qual es convoca la concertació social d'urgència del servei d'habitatge supervisat 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. 111, de 21 d'agost 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'annualitats 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 d'habitatge supervisat per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, a la data d'inici prevista, dia 25 d'octubre de 2021, i en conseqüència la distribució de les anualitats amb càrrec a la partida pressupostària 40.23128.22709 del pressupost de despesa de l'IMAS, serà la següent:

- 2021: 1.797.318,88 euros
- 2022: 7.850.054,52 euros

Segon. DECLARAR desertes 1 plaça del servei d'habitatge supervisat i 8 del complement d'alta intensitat.

Tercer. APROVAR l'adjudicació de 333 places de la concertació social d'urgència del servei d'habitatge supervisat per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, així com 42 places de complement d'habitatge supervisat d'alta intensitat i 15 places de complement per necessitats excepcionals de suport de tipus conductual o mèdic, 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 **9.566.752,20 euros**, amb càrrec a la partida pressupostària 40.23128.22709, segons el detall següent:

ENTITAT	CIF	PLACES HAB. SUPERVISAT (74,64€/dia)	PLACES C. ALTA INTENSITAT (18,28€/dia)	PLACES SUPORT EXTRAORD (39,16€/dia)	IMPORTS		
					IMPORT 2021	IMPORT 2022	TOTAL ENTITAT
AMADIBA	G07758667	54	13	9	314.203,52.-€	1.372.330,08.-€	1.686.533,60.-€
AMADIP	G07065709	102	2	1	522.852,00.-€	2.283.633,00.-€	2.806.485,00.-€
AMITICIA	G07482029	8	0	0	40.604,16.-€	177.344,64.-€	217.948,80.-€
APROSCOM	G07065386	30	4	1	159.900,64.-€	698.389,56.-€	858.290,20.-€
ASANIDESO	G07098957	13	2	0	68.467,84.-€	299.043,36.-€	367.511,20.-€
ASNIMO	G07063217	26	6	0	139.421,76.-€	608.945,04.-€	748.366,80.-€
INTRESS	G08973224	16	0	0	81.208,32.-€	354.689,28.-€	435.897,60.-€
MATER M.	R0700137C	60	13	4	331.342,24.-€	1.447.185,96.-€	1.778.528,20.-€
PATRONAT I.	G07064199	17	0	0	86.283,84.-€	376.857,36.-€	463.141,20.-€
PRODIS	G07596281	7	2	0	38.014,72.-€	166.034,88.-€	204.049,60.-€
TOTAL CONCERTACIÓ		333	42	15	1.782.299,04.-€	7.784.453,16.-€	9.566.752,20.-€

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.

Quart. ALLIBERAR l'import de 80.621,04 euros i revertir aquest import a la partida pressupostària número 40.23128.22709.

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

Sisè. 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.

Setè. 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. 12252, de 16 d'agost de 2021, que aprova la convocatòria.

Vuitè. 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.

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

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

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

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

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

Palma, 3 de desembre de 2021

La presidenta de l'IMAS
Sofia Alonso Bigler

ANNEX I
USUARIS COMPLEMENT SUPORT EXCEPCIONAL

	ENTITAT	DNI
1	AMADIP ESMENT FUNDACIÓ	43163819H
2	AMADIBA	20549067Q
3	AMADIBA	46390349Q
4	AMADIBA	45188405Y
5	AMADIBA	41622094Y
6	AMADIBA	20549068Y
7	AMADIBA	43465987N
8	AMADIBA	49481335D
9	AMADIBA	43217633N
10	AMADIBA	43139686N
11	MATER MISERICORDIAE	43480531C
12	MATER MISERICORDIAE	43206215W
13	MATER MISERICORDIAE	43135528V
14	MATER MISERICORDIAE	18232335M
15	APROSCOM FUNDACIÓ	41516118Z

USUARIS COMPLEMENT D'ALTA INTENSITAT

	ENTITAT	DNI
1	AMADIBA	41623687N
2	AMADIBA	20549068V
3	AMADIBA	43465987N
4	AMADIBA	43090249W
5	AMADIBA	43195589W
6	AMADIBA	43050575A





	ENTITAT	DNI
7	AMADIBA	43132639A
8	AMADIBA	43134983R
9	AMADIBA	43149105R
10	AMADIBA	43134822R
11	AMADIBA	43139686N
12	AMADIBA	41622094Y
13	AMADIBA	20549067Q
14	AMADIP ESMENT FUNDACIÓ	42966705Z
15	AMADIP ESMENT FUNDACIÓ	43147302S
16	APROSCOM FUNDACIÓ	18235399X
17	APROSCOM FUNDACIÓ	78197968S
18	APROSCOM FUNDACIÓ	18218113C
19	APROSCOM FUNDACIÓ	78198349M
20	FUNDACIÓ ASNIMO	43081558M
21	FUNDACIÓ ASNIMO	43107838L
22	FUNDACIÓ ASNIMO	34068678C
23	FUNDACIÓ ASNIMO	34066395Z
24	FUNDACIÓ ASNIMO	43042829P
25	FUNDACIÓ ASNIMO	18225604J
26	ASANIDESO	42994581Z
27	ASANIDESO	78208541P
28	MATER MISERICORDIAE	43020099W
29	MATER MISERICORDIAE	43025247K
30	MATER MISERICORDIAE	43109751T
31	MATER MISERICORDIAE	43054276R
32	MATER MISERICORDIAE	43055747T
33	MATER MISERICORDIAE	43039275L
34	MATER MISERICORDIAE	43011577J
35	MATER MISERICORDIAE	43111510B
36	MATER MISERICORDIAE	78220556V
37	MATER MISERICORDIAE	43135528V
38	MATER MISERICORDIAE	18232335M
39	MATER MISERICORDIAE	43100622W
40	MATER MISERICORDIAE	43194506T
41	PRODIS	43139499D
42	PRODIS	78215341T

ANNEX II

«Acord d'acció concertada entre l'Institut Mallorquí d'Afers Socials i l'entitat xxxxxx per al servei d'habitatge supervisat 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. xxxxxxxx, amb DNI núm. xxxxxxxx-x, en representació de l'entitat xxxxxx (en endavant xxxx), titular del CIF xxxxxxxx, domicili social al C/ XXXXXXXXXXXX, nº XX, CP XXXXX, de XXXXX, correu electrònic XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en qualitat de XXXXXXXX.

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. 12252, de 16 d'agost de 2021, dictada pel president de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (BOIB núm. 111, de 21 d'agost de 2021) per la qual es va convocar la concertació social d'urgència del servei d'habitatge supervisat per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament, inclòs a la xarxa pública de serveis per a persones amb discapacitat de Mallorca, s'ha instruït l'expedient administratiu corresponent i s'ha acreditat que l'entitat XXXXXX és titular d'aquest servei i reuneix els requisits exigits.

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

- xx places del servei d'habitatge supervisat.
- xx places de complement d'habitatge supervisat d'alta intensitat.
- xx places de servei complementari per necessitats excepcionals de tipus conductual o mèdic.

IV. Que la concertació social d'urgència del servei d'habitatge supervisat per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament està imputada a la partida econòmica 40.23128.22709 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 del concert és la prestació del servei d'habitatge supervisat 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 XXXXXX, d'acord amb els plecs de prescripcions tècniques que regeixen aquest concert social i pel número de places adjudicades a aquesta entitat, sent les següents:

- XX places del servei d'habitatge supervisat.
- XX places de complement d'habitatge supervisat d'alta intensitat.
- XX places de servei complementari per necessitats excepcionals de tipus conductual o mèdic.

D'acord amb l'establert a l'article 68.1 del Reglament de serveis per a persones amb discapacitat a Mallorca, aquest servei és substitutiu de la llar pròpia o familiar. S'organitza en habitatges ordinaris amb una capacitat màxima de 10 persones usuàries. Els habitatges constitueixen el domicili habitual de les persones que l'habiten i hi conviuen persones amb discapacitat que necessiten supervisió i suport en les activitats bàsiques de la vida diària, així com en la comunicació, les relacions, l'autodirecció i l'ús dels recursos de la comunitat. La intensitat dels suports s'adapta a les necessitats de cada persona.

2. 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 d'habitatge supervisat per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament i els plecs de prescripcions tècniques de la present concertació, els quals s'adjunten com a annex al present document i ambdues parts expressament subscriuen.

3. Durada de la concertació

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

4. Quantia i partida pressupostària

El preu per plaça de la prestació del servei d'habitatge supervisat per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament és de 74,64 € plaça/dia per plaça concertada.

Els preus pels serveis i suports complementaris són:

- a. Complement d'habitatge supervisat d'alta intensitat: 18,28 € plaça/dia.
- b. Complement per necessitats excepcionals de tipus conductual o mèdic: 39,16 € 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 aquests plecs, una plaça correspon a una persona usuària durant tot l'horari d'atenció del servei. En aquest servei no procedeix la ocupació parcial de la plaça.

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 les corresponents normes de desplegament i d'aplicació, en especial l'establert a l'article 5 de la Llei 12/2018 i 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. Seguir les indicacions i pautes tècniques que estableixi, en temps i forma, l'IMAS.
- l. Comunicar els canvis d'accionariat o de titularitat per preservar la identitat institucional que hagi justificat l'acord d'acció concertada.
- m. Complir amb les obligacions derivades del XV Conveni Col·lectiu General de Centres i serveis d'Atenció a Persones amb



Discapacitat, entre aquestes la prevista a l'article 27 atenent a l'Annex 1 dels plecs de prescripcions tècniques.
n. 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 d'habitatge supervisat amb el servei d'alta intensitat, si escau

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

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

- Absentisme fins a 10 dies naturals consecutius: 100% del preu plaça.
- Absentisme d'11 a 30 dies naturals consecutius: 75% del preu plaça.
- Absentisme de més de 30 dies naturals 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 complement per suport extraordinari (si s'escau): s'aplicaran els mateixos criteris que per a la facturació del servei d'habitatge supervisat.

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 d'habitatge supervisat.

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 d'habitatge supervisat per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament (BOIB núm. 111, de 21 d'agost 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 d'habitatge supervisat 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 d'habitatge supervisat per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament.

12. Justificació

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

13. Causes de resolució

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

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

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

14. Jurisdicció competent

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

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

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





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)

ANNEX III

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 subscrigui acords d'acció concertada ha d'aprovar un model d'avaluació dels continguts i les estipulacions recollits en els acords d'acció concertada d'assistència o de prestació de serveis socials.

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

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

2. Contingut i metodologia

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

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

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

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

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



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

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

Incompliments lleus

Es considera incompliment lleu qualsevol dels següents:

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

Incompliments greus

Es consideren motius d'incompliment greus qualsevol dels següents:

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

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



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 ○ No rellevant ● Aconsellable

Servei	Serveis de promoció de l'autonomia i acompanyament						Serveis d'atenció diürna						Serveis residencials i de suport a l'habitatge						
	Promoció autonomia funcional		Atenció integral		Habilitació i teràpia		Funció tutelar		Centre dia		Ocupacional		Residència		Habitatge supervisat		Suport habitatge		
	DF	DA	DF	DA	DF	DA	DI	DO	DI	DO	DI	DO	DI	DO	DI	DO	DI	DO	
Persones destinatàries																			
1. Adaptar el servei a cada persona	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
2. Un professional referent	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
3. Avaluar necessitats i preferències	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
4. Un pla d'atenció personal	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
5. Flexibilitat per escollir i adaptar	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	90%
6. Fer seguiment dels resultats personals	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
7. Avaluar la satisfacció i promoure millores	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
8. Atendre el benestar físic y emocional	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
9. Una vida segura i saludable	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
10. Tracte càlid i empàtic	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
11. Suports positius i preventius	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	73%
12. Entorns càlids i accessibles	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	90%
13. Anticipar la informació	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	80%
14. Tractaments respectuosos i equilibrats	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	97%
15. Identificar i reforçar capacitats i potencialitats	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	97%
16. Programes útils i avaluació dels resultats	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	97%
17. Que la persona es perdi oportunitats	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
18. Tecnologia per suport i adaptacions	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	63%
19. Itineraris vitals en treball i emancipació	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	73%
20. Suport a la gestió dels recursos personals	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	97%
21. Explorar noves oportunitats i possibilitats	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	97%
22. Garantir la protecció dels drets	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	97%
23. Facilitar l'ús efectiu dels drets	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
24. Ús digne de la imatge	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	93%
25. Reduir la vulnerabilitat	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
26. Revisar la integritat ètica de les actuacions	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
27. Escoltar a les persones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	97%
28. Treballar amb tota la comunitat	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	90%
29. Activitats normalitzades i en la comunitat	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	93%
30. Facilitar relacions normalitzades	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	70%
31. Gestionar xarxes comunitàries de suport	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	93%
32. Ús dels recursos ordinaris	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
33. Participació ciutadana	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	90%
34. Tecnologia per a la inclusió	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	100%
35. Cap persona atallada o institucionalitzada	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	94%
Pes del model d'atenció en el servei																			
Nº incidències (punt = 1) que suposa incompliment LLEU	6	8	8	7	7	7	8	6	8	8	9	9	8	8	9	9	9	9	8
Nº incidències (punt = 1) que suposa incompliment GREU	9	12	12	12	12	12	12	9	12	13	14	14	13	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:
<p>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).</p>	<p>☒ Hi ha un sistema o procediment de valoració inicial de necessitats i preferències.</p> <p>☒ Hi ha un sistema o procediment per promoure una acollida càlida i respectuosa.</p> <p>☒ S'adopten mesures per adaptar el servei a cada persona.</p> <p>☒ Es fa una avaluació de la percepció del servei i de com respon a les pròpies necessitats.</p> <p>☒ Altres (especificar):</p>
2. Un professional referent	Exemples d'evidències
<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/ 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>	<p>☒ Hi ha un pla d'atenció personal a on consti el professional referent.</p> <p>☒ La persona i/o la família coneix qui es el seu professional referent.</p> <p>☒ Hi ha un registre de reunions o tutories entre el professional referent i la persona.</p> <p>☒ 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).</p> <p>☒ Altres (especificar):</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)

3. Avaluat necessitats i preferències	Exemples d'evidències
<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>	<ul style="list-style-type: none">☒ Com a mínim, la valoració inicial de cada persona recull:<ul style="list-style-type: none">☒ Una valoració tècnica de necessitats de la persona en relació al tipus de servei i prestacions que inclou.☒ Una valoració d'aspectes personals i socials, que contemplin necessitats de la persona en qualsevol àrea de la seva vida que pugui estar afectada per la discapacitat (per exemple, una possible manca de relacions socials significatives). Els instruments poden ser estandaritzats o propis, però hauran de recollir una visió general (per ex., el qüestionari de la OMS (<i>Whodas</i>), qüestionaris de qualitat de vida, escala d'intensitat de suports, etc.).☒ La valoració inicial recull preferències de la persona (horaris, tipus d'activitats o àrees de la vida a les que li interessa millorar, etc.), així com les seves competències.☒ La valoració es tanca dintre els primers 6 mesos des de la incorporació (evidenciar).☒ Altres (especificar):
4. Un pla d'atenció personal	Exemples d'evidències
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none">☒ Pla d'atenció personal amb objectius o suports a donar d'acord amb la valoració de necessitats i preferències individuals.☒ El pla d'atenció descriu les pautes d'actuació per a proveir els suports o tractaments per part dels professionals d'atenció directa.☒ El pla d'atenció recull preferències de la persona recollides a l'avaluació.☒ Si la persona utilitza més d'un servei, hi ha un únic pla d'atenció personal i els serveis es coordinen per dur-ho a terme.☒ El pla d'atenció està actualitzat, com a mínim, als darrers 18 mesos (evidenciar registre de revisió amb data i continguts de la revisió).☒ Altres (especificar):



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">☒ En general, s'evidencia que la persona té opcions per triar i adaptar el servei a les seves necessitats personals (tipus d'activitats, horaris, llocs a on fer les activitats,...) i evidències d'ús de les diferents opcions.☒ Als serveis de promoció de l'autonomia, es dona a escollir com a mínim el lloc a on rebre els suports en funció de les necessitats (centre, domicili, comunitat).☒ Als serveis ocupacionals es dona a escollir, com a mínim:<ul style="list-style-type: none">☒ Grau d'ocupació.☒ Diferents activitats d'ocupació, aprenentatge o benestar.☒ L'ús de menjador o transport.☒ Al servei de centre de dia es dona a escollir, com a mínim:<ul style="list-style-type: none">☒ Grau d'ocupació.☒ Diferents activitats d'aprenentatge o benestar.☒ Als serveis de residència i habitatge supervisat es permet escollir tot el que té que veure amb la vida personal. Com a mínim:<ul style="list-style-type: none">☒ La roba, el menjar i els horaris (esmorzar, sopar, dutxa,...)☒ Possibilitat de disposar d'elements personals a l'habitatge.☒ Activitats de benestar i d'oci.☒ En cas de dificultats de comunicació, les opcions per triar s'adeqüen al nivell de comunicació de la persona, i en cas necessari, s'implica al familiar o representant legal en les decisions.<ul style="list-style-type: none">☒ 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"><input type="checkbox"/> Com a mínim, es fan dos tipus de valoracions de seguiment, en coherència amb la valoració inicial:<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Seguiment tècnic de resultats de les prestacions, tractaments i suports individuals.<input type="checkbox"/> 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 estandarditzats 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.).<input type="checkbox"/> La valoració està actualitzada com a mínim, durant els darrers 18 mesos (evidenciar).<input type="checkbox"/> Altres (especificar):
7. Avaluat satisfacció i promoure millores <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 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"><input type="checkbox"/> Si es te en conte l'opinió de la persona i/o la seva representació legal<input type="checkbox"/> L'amabilitat en el tracte<input type="checkbox"/> La disponibilitat dels professionals i els responsables<input type="checkbox"/> Les activitats i horaris<input type="checkbox"/> La utilitat dels programes i suports<input type="checkbox"/> Les instal·lacions i equipaments<input type="checkbox"/> La satisfacció general amb el servei<input type="checkbox"/> 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.<input type="checkbox"/> Hi ha criteris per promoure millores a partir dels resultats i es posen en marxa aquestes millores.<input type="checkbox"/> 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>	<p>☒ Hi ha un expedient de salut de la persona amb informació de diagnòstics, al·lèrgies o intoleràncies, tractaments actualitzats i mesures especials.</p> <p>☒ 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.</p> <p>☒ Hi ha sistemes per detectar possibles necessitats a la salut emocional i cognitiva (per ex., trastorns de l'estat d'ànim, deteriorament cognitiu...).</p> <p>☒ Hi ha un sistema o procediment d'actuació en situacions d'urgència mèdica.</p> <p>☒ Es fa formació als professionals d'atenció directa sobre temes relacionats amb la salut de les persones.</p> <p>☒ Altres (especificar):</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)

9. Una vida segura i saludable	Exemples d'evidències
<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>	<ul style="list-style-type: none">☒ La valoració inicial i les valoracions de seguiment inclouen la salut i el benestar.☒ Els serveis de promoció de l'autonomia i els serveis d'estades diürnes, disposen d'informació sobre l'adequada alimentació, higiene i condicions de seguretat i salubritat al propi domicili.☒ En cas de detectar-se incidències s'actua en favor de la persona, i si és necessari, es fa en coordinació amb altres serveis socials o de salut.☒ En cas de que el servei disposi d'instal·lacions pròpies:<ul style="list-style-type: none">☒ S'evidencien unes bones condicions de seguretat i higiene.☒ Es disposa d'un pla d'emergències.☒ La ruta d'evacuació està lliure d'obstacles i la persona pot accedir als dispositius de seguretat.☒ Es manegen indicadors per detectar perfils de risc per a la salut (obesitat mòrbida, processos degeneratius, necessitats mèdiques o conductuals, o qualsevol altre factor de risc per a la salut de la persona).☒ Es fa formació sobre cura de la salut al personal directe (primers auxilis, farmacologia o qualsevol altre tema relacionat amb la salut de les persones usuàries).☒ Es fa vigilància de la salut (revisions), amb mitjans propis o de la comunitat, o bé es supervisa que la persona ho faci pel seu compte o amb la família (per ex., a la tutoria de revisió del pla d'atenció). Si es detecten necessitats es fixen objectius al pla d'atenció personal.☒ Altres (especificar):
10. Tracte càlid i empàtic	Exemples d'evidències
<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>	<ul style="list-style-type: none">☒ Es fa formació als professionals sobre tracte càlid i empàtic a les persones amb discapacitat.☒ Es valora l'amabilitat al tracte als processos de selecció de nou personal.☒ Es supervisa la qualitat del tracte dels professionals directes cap a les persones usuàries (registre de supervisió o avaluació de competències).☒ S'inclou la percepció sobre el tracte rebut a l'avaluació de satisfacció.☒ Altres (especificar):



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">☒ En serveis per a persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament:☒ S'implanten programes d'aprenentatge d'habilitats per a l'autocontrol emocional, d'entrenament en habilitats socials, entrenament de la comunicació o d'altres habilitats que ajudin a prevenir problemes conductuals.☒ Si es detecten els casos de dificultats a nivell conductual i s'apliquen mesures de suport conductual positiu amb seguiment mitjançant un equip multidisciplinari i incorporació de pautes d'actuació al pla d'atenció personal.☒ Es fa formació al personal directe sobre suport conductual positiu, suport actiu o altres metodologies respectuoses amb la persona per prevenir dificultats de comportament i promoure un clima positiu i participatiu.☒ Es fa valuació i seguiment dels resultats de les intervencions conductuals.☒ Altres (especificar):
12. Entorns càlids i accessibles	Exemples d'evidències
<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 servei 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">☒ Hi ha bones condicions d'il·luminació, oxigenació, renou, olors, temperatura i humitat a les instal·lacions del servei.☒ S'adopten mesures per controlar la temperatura en cas que sigui necessari (hivern, estiu).☒ Els equipaments compleixen criteris de funcionalitat, comoditat i seguretat.☒ Hi ha adaptacions a la mobilitat si hi ha persones amb mobilitat reduïda.☒ Hi ha adaptacions a la comunicació si hi ha persones amb discapacitat sensorial o cognitiva.☒ Altres (especificar):



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>	<p>☒ 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...).</p> <p>☒ 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).</p> <p>☒ Altres (especificar):</p>
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>	<p>☒ Als serveis de promoció, manteniment i recuperació de l'autonomia funcional, servei de centre de dia, servei de residència i servei d'habitatge supervisat:</p> <p>☒ Els espais físics garanteixen la intimitat en cures o exploracions de salut.</p> <p>☒ Hi ha un registre informàtic i actualitzat de la medicació que pren la persona.</p> <p>☒ En cas de que el servei inlogui 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).</p> <p>☒ En cas de tractament amb psicofàrmacs, s'ha revisat als darrers 6 mesos.</p> <p>☒ 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).</p> <p>☒ 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).</p> <p>☒ Altres (especificar):</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)

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>	<p>☒ 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:</p> <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. <p>☒ Les valoracions estan actualitzades (al menys als darrers 24 mesos).</p> <p>☒ A partir de les valoracions realitzades s'executen programes per desenvolupar i/o mantenir les capacitats.</p> <p>☒ 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).</p> <p>☒ Altres (especificar):</p>
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, contempnen 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>	<p>☒ 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.).</p> <p>☒ Els programes inclouen activitats normalitzades i a l'entorn de la comunitat.</p> <p>☒ El pla d'atenció personal inclou objectius i/o pautes d'actuació relatives als programes i intervencions.</p> <p>☒ 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).</p> <p>☒ Hi ha un registre d'avaluació i seguiment dels resultats dels programes (actualitzada al menys als darrers 24 mesos).</p> <p>☒ Altres (especificar):</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)

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">☒ Les instal·lacions i entorns són accessibles i adaptats per al tipus de limitacions funcionals de les persones usuàries (mobilitat, percepció, comprensió i/o comunicació).☒ Hi ha eines i sistemes de comunicació alternativa individualitzats.☒ Es fa formació sobre accessibilitat universal al personal d'atenció directa.☒ Es fa una orientació a persones i famílies sobre accessibilitat i com obtenir ajudes.☒ Es dona suport a l'accessibilitat dins els entorns de la comunitat per afavorir la inclusió i participació (al lloc de treball, a l'habitatge, a les activitats i espais per l'oci i cultura, etc.).☒ Altres (especificar):
18. Tecnologia per suports i adaptacions	Exemples d'evidències
<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">☒ Les persones disposen de tecnologia mòbil i personal, i l'utilitzen.☒ S'utilitzen aplicacions per millorar l'autonomia i l'efectivitat dels suports (Per ex., en comunicació, formació vida diària, autodirecció, rehabilitació...)☒ Es fa formació en ús de la tecnologia a les persones usuàries i a les famílies.☒ Es fa formació en ús de la tecnologia al personal d'atenció directa.☒ Altres (especificar):



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">☒ 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">☒ Es valoren les competències formatiu-laborals i es fa una orientació.☒ Es fixen objectius individuals de capacitat i/o millora de la inserció laboral per a les persones amb possibilitats d'accedir al món laboral a diferents terminis.☒ Es donen suports formatius per a la capacitat professional.☒ Les persones amb competències suficients per accedir al mercat laboral reben el suport que necessiten per a la seva inserció laboral.☒ Es desenvolupen programes de treball amb suport en empreses ordinàries.☒ Les persones en treball amb suport no hi passen més de 3 anys en recerca.☒ En serveis residencials i d'habitatge:<ul style="list-style-type: none">☒ Es valoren les competències d'autonomia per a la vida diària al propi habitatge.☒ Es fixen objectius individuals de capacitat i/o millora de l'autonomia per a les persones amb possibilitats d'emancipació.☒ Es fa formació i sensibilització a les famílies per afavorir l'emancipació.☒ Es promouen serveis de suport a l'habitatge.☒ En serveis de promoció de l'autonomia:<ul style="list-style-type: none">☒ Es valoren les competències d'autonomia per a la vida diària al propi habitatge.☒ Es presten suports a l'entorn de la persona (incloïb el propi domicili si és necessari).☒ Es fixen objectius individuals de millora de l'autonomia per a les persones amb possibilitats de viure per sí mateixos amb el suport que necessitin.



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">☒ S'avalua el grau en que les persones administren els seus ingressos o bé si ho fan els seus familiars o tutors.☒ Si els ingressos de la persona els administra la seva família o tutor/a:<ul style="list-style-type: none">☒ Si la persona no té la capacitat legal modificada, es fixen objectius individuals per a que la persona pugui exercir el dret d'administrar els seus ingressos (o en cas de que no pugui, es promou la modificació de la seva capacitat legal).☒ S'orienta a les famílies sobre els drets de la persona en relació a l'administració dels seus ingressos per salari o pensió.☒ En cas de detectar-se una possible situacions d'abús s'intervé per corregir-la i, en casos extrems d'abús o abandonament, es promouen mesures judicials.☒ Es fixen objectius individuals i pautes de suport sobre gestió dels recursos personals.☒ Es forma a les persones amb discapacitat en administració dels diners.☒ S'orienta a la persona i/o la família sobre mesures de protecció legal o se deriva a qui ho pugui fer (per ex., una fundació tutelar).☒ Altres (especificar):
21. Explorar noves oportunitats i possibilitats	Exemples d'evidències
<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 requalificació, es fa un acompanyament a diversos entorns i activitats laborals reals per la orientació i presa de contacte amb possibles vocacions i interessos personals. S'explora i dona suport a l'aprenentatge de noves habilitats i coneixements. Es promouen oportunitats d'oci i aprenentatge que siguin noves per a la persona. En les persones majors, a més de l'anterior, es donen suports per a mantenir viva cada història vital de vivències, vincles d'amistat i familiars, entorns i activitats.</p>	<ul style="list-style-type: none">☒ Es fa una orientació vocacional i acompanyament a entorns i activitats reals d'ocupació a les persones que poden millorar el seu itinerari en serveis ocupacionals, serveis d'atenció integral i promoció de l'autonomia i serveis d'habilitació i teràpia ocupacional.☒ Es valora l'oci de la persona fora de l'horari del servei, i en cas d'inactivitat o manca d'oportunitats es fa una orientació i seguiment per ampliar les possibilitats.☒ Es promouen activitats que puguin capacitar a les persones per a gaudir més del temps lliure i desenvolupar aficions (esport, cuina, arts, etc.).☒ A les persones majors es donen suports per a mantenir activa la seva història vital i el seu cercle de relacions significatives, llocs preferits i vivències que generin bons records.☒ Altres (especificar):



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">☒ Hi ha professionals dedicats a garantir la protecció dels drets (treball social, jurídic...).☒ Hi ha sistemes de prevenció i detecció de situacions d'abús o abandonament al context familiar i/o personal.☒ S'han identificat entorns o situacions de risc per a la vulneració dels drets de les persones i es fixen mesures per reduir aquests riscos.☒ Hi ha sistemes de vigilància i prevenció d'abusos dintre del servei (especialment als serveis d'estades diürnes i als serveis residencials i d'habitatge), com per exemple, càmeres, vigilància directa, torns rotatius, registres d'incidències...☒ Es fa un seguiment de les situacions de vulneració de drets al comitè d'ètica.☒ Es fa un acompanyament a la persona i/o família a instàncies judicials, en cas de vulneració dels seus drets.☒ Es fan auditories de compliment de la LOPDP o sistemes que asseguren la privacitat de la informació sobre diagnòstics, tractaments i qualsevol informació personal.☒ 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 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.</p>	<ul style="list-style-type: none">Es fan de manera sistemàtica activitats de formació sobre drets a les persones amb discapacitat (coneixement i ús dels drets i responsabilitats legals i ciutadanes).Es coneix el nivell d'ingressos econòmics de les persones i s'identifiquen els casos en el que aquests no són suficients per mantenir-se.Es controlen els certificats de discapacitat caràcter provisional, així com les dates de revisió, i es fa una orientació i acompanyament a la persona i la família.Es fa un seguiment de les revisions del certificat de discapacitat, i en cas desfavorable (pèrdua de certificat o pèrdua de la condició de pensionista) es fa una orientació i s'estableixen les mesures adequades per a cada persona.Les persones amb més de 24 anys que no tenen dret a pensió estan en un itinerari formatiu-laboral per a accedir al món laboral, o si no poden, es promou la revisió del certificat de discapacitat per aconseguir el dret a una pensió.Es dona informació, orientació i suport a la persona i/o la família sobre les ajudes per a la situació de discapacitat (per ex., informació sobre subvencions, fiscalitat, ajudes per adaptacions a la pròpia llar, ajudes al lloguer, etc.)Altres (especificar):



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>24. Ús digne de la imatge</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 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>	<p>Exemples d'evidències</p> <ul style="list-style-type: none">☒ Les persones amb les que es fa pública la seva imatge, per mitjans gràfics o audiovisuals, han donat consentiment sobre l'ús d'aquestes imatges.☒ Es fa un tractament digne de la imatge de les persones als mitjans gràfics o audiovisuals.☒ Exceptuant a encontres (per ex., esportius), no es promouen activitats públiques amb grups nombrosos de persones amb discapacitat (més de 10-12 persones).☒ En cap cas s'utilitza la imatge de les persones per a provocar llàstima i captar recursos.☒ En cap cas es promouen actes benèfics ("en benefici de...").☒ Altres (especificar):
<p>25. Reduir la vulnerabilitat</p> <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>	<p>Exemples d'evidències</p> <ul style="list-style-type: none">☒ S'avaluen els factors de vulnerabilitat i risc de vulneració dels drets de cada persona (per ex., a l'avaluació de necessitats de suport en relació a l'autoprotecció dels drets).☒ En cas de detectar-se riscos, s'estableixen mesures de protecció i suport a nivell individual al pla d'atenció personal.☒ Es fa formació a les persones usuàries per a reduir la seva vulnerabilitat.☒ S'identifiquen factors de risc (entorns de baix control, persones amb historial d'abusos...) i s'estableixen mesures preventives i de protecció a les persones més vulnerables.☒ Existeixen sistemes per detectar situacions de vulneració dels drets fora de la prestació del servei (per ex., a l'entorn familiar, al carrer, etc.).☒ Altres (especificar):



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">☒ Hi ha constituït un comitè d'ètica del que formen part, al menys: la direcció, representant de les persones usuàries, representant de les famílies, representant d'atenció social i familiar i representant dels serveis.☒ El comitè d'ètica funciona adequadament:<ul style="list-style-type: none">☒ Es fan al menys 3 reunions anuals i es fa acta de les reunions.☒ Es tracten temes en relació a l'ètica professional i la protecció dels drets de les persones i les famílies.☒ Es revisen queixes i/o incidències en les persones usuàries o els seus familiars.☒ Es prenen acords per a millorar l'exercici dels drets.☒ Es fa un seguiment del compliment dels acords.☒ Altres (especificar):
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">☒ Es promouen equips d'auto gestors (o similar) formats per persones amb discapacitat, que elaboren propostes de millora en relació a l'exercici dels seus drets.☒ Aquests equips fan propostes que es canalitzen per a que el servei/entitat les estudiï i doni una resposta el més efectiva possible en relació a la millora dels drets de les persones.☒ El servei inclou òrgans de participació directa de les persones amb discapacitat, com poden ser comitès, assemblees o d'altres.☒ Es promouen grups focals per a recollir l'opinió de persones amb discapacitat i familiars per a determinats temes (per ex., qualitat dels serveis, qualitat de vida...)☒ Hi ha un sistema de gestió de suggeriments i funciona (es recullen i se'ls donen resposta).☒ Altres (especificar):



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">☒ Es fan accions de sensibilització a centres educatius i formatius o a d'altres espais de participació ciutadana.☒ Es manegen materials per a fer formació i sensibilització sobre inclusió social.☒ El personal d'atenció directa té clar l'actual model de discapacitat centrat en la ciutadania, per a poder fer difusió amb l'exemple.☒ Es fan acords amb membres de la comunitat per a promoure la ciutadania i els drets (centres educatius, socials, sanitaris, culturals, esportius, empreses...).☒ Altres (especificar):
29. Activitats normalitzades i en la comunitat	Exemples d'evidències
<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">☒ El servei promou activitats normalitzades als entorns ordinaris (no es tracta de fer "sortides" sinó d'utilitzar la comunitat com escenari habitual per a desenvolupar activitats normalitzades.☒ S'utilitza la comunitat com a proveïdora de suports a la persona (treball amb suport, educació inclusiva, oci inclusiu, etc.).☒ El servei te una clara filosofia de normalització i inclusió, que arriba també a les persones més vulnerables respecte al risc d'aïllament i/o institucionalització.☒ Altres (especificar):



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)

30. Facilitar relacions normalitzades	Exemples d'evidències
<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>☒ 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.</p> <p>☒ Es promou la participació de les persones en activitats normalitzades de la comunitat. Per ex., activitats ordinàries d'oci, activitats culturals, esportives, etc.</p> <p>☒ Es promou el voluntariat en les persones amb discapacitat.</p> <p>☒ Altres (especificar):</p>
31. Gestionar xarxes comunitàries de suport	Exemples d'evidències
<p>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.</p>	<p>Sempre respectant el dret a la intimitat i la voluntat de cada persona:</p> <p>☒ S'identifiquen les persones que puguin ser referents de suports a l'entorn de la persona.</p> <p>☒ 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.</p> <p>☒ S'utilitzen mitjans tecnològics per a gestionar xarxes de suport (per ex., Google Maps).</p> <p>☒ Altres (especificar):</p>
32. Ús dels recursos ordinaris	Exemples d'evidències
<p>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.</p>	<p>☒ Es fan reunions de coordinació amb recursos ordinaris de la comunitat (socials, educatius, sanitaris, culturals, esportius, d'oci, etc.).</p> <p>☒ 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.</p> <p>☒ 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,...).</p> <p>☒ Altres (especificar):</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)

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



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 (inclos al domicili familiar) per prevenir-ho i intervenir si fos necessari. En cas d'aïllament o de que la persona manifesti el seu interès en ampliar o millorar els seus vincles, s'inclouen objectius i suports al pla d'atenció personal. S'avalua la satisfacció de la persona amb aquest aspecte de la seva vida i es promouen millores. Es desenvolupen mesures per prevenir i corregir la institucionalització mitjançant entorns més personals, normalitzats i comunitaris, amb el suport que es requereixi (modalitats d'alta intensitat en habitatge, serveis de promoció de l'autonomia, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none">☒ 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.☒ S'utilitza aquesta avaluació per fixar al pla d'atenció personal, objectius i suports per millorar el cercle de relacions i corregir les situacions d'aïllament.☒ S'avalua la satisfacció de la persona amb el seu cercle de relacions i amistats.☒ Es promouen mesures de prevenció i correcció de la institucionalització, especialment als entorns residencials i als serveis d'estades diürnes (espais personals, entorns normalitzats, ús de la comunitat, relacions amb persones no proveïdores de servei...).☒ Altres (especificar):



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.

Ciua 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**Clau de puntuació:**

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

37. Un professional referent	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
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.			
	Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):			

Principi 1: LA PERSONA



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
38. Avaluar necessitats i preferències			
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
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
39. Un pla d'atenció personal	<p>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.</p>		
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...):			



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2021/171/1101860>



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.			
	Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):			

Principi 1: LA PERSONA



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2021/171/1101860>



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
<p>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.</p>	<p>Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)</p>		
Principi 1: LA PERSONA			
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
42. Avaluar satisfacció i promoure millores			
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
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

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



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
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

44. Una vida segura i saludable	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
<p>Principi 2: BENESTAR</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, protocols d'urgències, etc.).</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
45. Tracte càlid i empàtic 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.			
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
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
46. Suports positius i preventius	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	
Principi 2: BENESTAR	<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>	<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
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

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...):			



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
48. Anticipar la informació	<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>		
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
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

49. Tractaments respectuosos i equilibrats	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
<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 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.</p>	<p>Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)</p>		
Principi 2: BENESTAR			
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):			



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2021/171/1101860>



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>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>Principi 3: AUTONOMIA</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>Principi 3: AUTONOMIA</p> <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>		
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...):			



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2021/171/1101860>



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
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

Principi 3: AUTONOMIA		Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
<p>55. Suport a la gestió dels recursos personals</p> <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>		<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
56. Explorar noves oportunitats i possibilitats	<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 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.</p>		
Principi 3: AUTONOMIA	<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
57. Garantir la protecció dels drets			
Principi 4: DRETS	<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>		
Observacions (consideracions a fer sobre l'avaluació, per ex.: moment, lloc, activitats, professionals consultats...):			
	Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		



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
58. Facilitar l'ús efectiu dels drets	<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 (educatiu, sanitari, 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.</p>		
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
59. Ús digne de la imatge Es disposa del consentiment de la persona en cas de fer-se pública la seva imatge mitjançant suports visuals o impresos. Es fa un tractament absolutament respectuós de la imatge de les persones, sense mostrar-se situacions que pretenguin destacar la discapacitat o la segregació en lloc de la normalització, la igualtat d'oportunitats i la inclusió. La imatge de les persones que s'edita en material imprès, audiovisual o a internet es centra en activitats normalitzats i entorns reals, amb persones de qualsevol tipus i condició. En les activitats de participació social o comunitària es ressalta la persona per damunt del col·lectiu i no a la inversa (evitar activitats en grups nombrosos de persones amb discapacitat). En cap cas s'utilitza la imatge de la persona amb discapacitat per a la captació de recursos, ni tampoc es promouen actes benèfics en nom de la discapacitat.	Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
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
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

60. Reduir la vulnerabilitat	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>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>	<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
61. Revisar la integritat ètica de les actuacions	<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>		
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
62. Escoltar a les persones Es promou el funcionament de xarxes de persones amb i sense discapacitat per a la promoció i defensa dels drets, com poden ser els equips d'autogestors, els grups d'ajuda mútua, els grups focals de recollida d'opinions o d'altres. Es facilita la participació de les persones usuàries en la planificació de les activitats del servei mitjançant propostes promogudes per les persones amb antelació. Es promou la participació de les persones als òrgans de participació del servei com poden ser comitès, assemblees o d'altres. Les propostes de les persones, especialment dels equips per a la promoció dels drets, com els autogestors, es canalitzen, comuniquen i incorporen mitjançant millores que afectin als serveis, formació als familiars, informació, acompanyament i formació a altres persones amb discapacitat, entre d'altres.	Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
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
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
63. Treballar amb tota la comunitat			
Principi 4: DRETS	<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 duguin 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>	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/2021/171/1101860>



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
<p>64. Activitats normalitzades i en la comunitat</p> <p>Suports en centres educatius ordinaris. Treball amb suport. Formació dual amb empreses. Oci inclúsiu 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>		
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

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...):			



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.	Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Principi 5: INCLUSIÓ			
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
67. 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 al seguiment de les necessitats de cada 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...):			



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
--	-------------------------------------	----------------	--------------------------	--------------------------------------

68. Participació i ciutadania	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
<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>	<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...):			



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 (whatssap, blogs, etc.) com eina de comunicació i prestació de suports. Blogs educatius i de servei.	Desviacions (evidències de possibles incompliments del criteri)		
Principi 5: INCLUSIÓ			
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

70. Cap persona aïllada o institucionalitzada	Punts forts (Evidències a destacar en el servei respecte al criteri)	Oportunitats de millora (Suggeriments per aplicar el criteri)	Punt
<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 (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.).</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...):			