

## **Sección I. Disposiciones generales**

### **CONSEJO INSULAR DE MALLORCA**

### **INSTITUTO MALLORQUÍN DE ASUNTOS SOCIALES**

**1633**

*Edicto del Consejo de Mallorca de aprobación definitiva del Reglamento por el cual se regula el funcionamiento de los servicios sociales para personas con discapacidad incluidos en la cartera insular de servicios sociales y se establecen los requisitos de autorización y acreditación*

El Pleno del Consejo de Mallorca, en sesión celebrada el día 28 de julio de 2016, aprobó inicialmente el Proyecto de Reglamento por el cual se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios sociales para personas con discapacidad de Mallorca.

El expediente se sometió a información pública, mediante la inserción del anuncio correspondiente en el BOIB núm. 100, de 6 de agosto de 2016, durante el plazo de treinta días, para que todas las personas que estuvieran interesadas lo pudieran examinar y pudiesen formular las reclamaciones y las sugerencias pertinentes.

Resueltas las alegaciones se remitió el expediente al Consejo Consultivo para que emitiera el preceptivo dictamen.

Se han hecho los cambios necesarios para adaptar el proyecto del reglamento a las observaciones realizadas por el Consejo Consultivo.

El Pleno del Consejo de Mallorca, en sesión del día 8 de febrero de 2018, de acuerdo con el dictamen del Consejo Consultivo, aprobó definitivamente el Reglamento del Consejo de Mallorca por el cual se regula el funcionamiento de los servicios sociales para personas con discapacidad incluidos en la cartera insular de servicios sociales y se establecen los requisitos de autorización y acreditación y ordenó que se publicara íntegramente el texto en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, que se incorpora como anexo.

Contra este acuerdo, que agota la vía administrativa, se puede interponer recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de las Illes Balears, en el plazo de dos meses, que se computará a partir del día siguiente de la publicación de este acuerdo. Todo ello de conformidad con la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contenciosa administrativa. No obstante lo anterior, se puede ejercitar, si procede, cualquier otro recurso que se considere pertinente.

Palma, 9 de febrero de 2018

**Por delegación del presidente, el secretario general,**  
(Decreto de 17 de julio de 2015, BOIB nº. 114, de 28 de julio de 2015)  
Jeroni Mas Rigo

#### **Anexo**

**Reglamento del Consejo de Mallorca por el que se regula el funcionamiento de los servicios sociales para personas con discapacidad incluidos en la cartera insular de servicios sociales y se establecen los requisitos de autorización y acreditación**

**Preámbulo**

**Reglamento**

**TÍTULO I Disposiciones generales**

**CAPÍTULO ÚNICO Objeto, definiciones y ámbito de aplicación**

**TÍTULO II Organización de los servicios sociales para personas con discapacidad de Mallorca**

**CAPÍTULO I Tipología de las personas destinatarias**

**CAPÍTULO II Cartera de servicios**



**CAPÍTULO III** Forma de acceder a los servicios

**CAPÍTULO IV** Derechos y deberes de las personas usuarias

**TÍTULO III** Requisitos materiales y funcionales para la autorización de los servicios

**CAPÍTULO I** Disposiciones generales

**CAPÍTULO II** Requisitos materiales comunes

**CAPÍTULO III** Requisitos funcionales comunes

**SECCIÓN 1.ª** Principios rectores aplicables a todos los servicios

**SECCIÓN 2.ª** Prestaciones generales de los servicios

**Subsección 1.ª** Cuidados básicos y medidas de protección

**Subsección 2.ª** Prestaciones de atención especializada

**Subsección 3.ª** Servicios generales y complementarios

**SECCIÓN 3.ª** Requisitos de información y documentación

**SECCIÓN 4.ª** Recursos humanos

**CAPÍTULO IV** Requisitos materiales y funcionales específicos de los servicios

**SECCIÓN 1.ª** Servicios técnicos

**SECCIÓN 2.ª** Servicios de promoción de la autonomía personal y de acompañamiento

**SECCIÓN 3.ª** Servicios de estancias diurnas

**SECCIÓN 4.ª** Servicios residenciales y de apoyo a la vivienda

**TÍTULO IV** Acreditación

**CAPÍTULO I** Disposiciones generales

**CAPÍTULO II** Requisitos de acreditación

**Disposición adicional única**

**Disposición transitoria única**

**Disposición derogatoria única**

**Disposición final primera**

**Disposición final segunda**

### **Preámbulo**

#### **I**

El artículo 9.2 de la Constitución Española, como manifestación del Estado Social, ordena a los poderes públicos “promover las condiciones para que la libertad, y la igualdad del individuo y de los grupos en los cuales se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, y facilitar la participación de toda la ciudadanía en la vida política, económica, cultural y social”.

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el cual se aprueba el Texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social establece, en el artículo 1, que para garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y



de trato, así como para garantizar el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de la ciudadanía, debe promocionarse la autonomía personal, la accesibilidad universal, el acceso al empleo, la inclusión en la comunidad y la vida independiente, para erradicar toda forma de discriminación.

## II

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

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

El Decreto 66/2016, de 18 de noviembre (BOIB núm. 146, de 19 de noviembre de 2016), hace pública la aprobación de la Cartera Básica de Servicios Sociales de las Illes Balears 2017-2020 y establece los principios generales para las carteras insulares y locales.

El Pleno del Consell de Mallorca, en fecha 13 de julio de 2017 (BOIB núm. 97, de 18 de julio de 2017) aprobó la Cartera Insular de Servicios Sociales y a Menores y Familia (rectificada en el BOIB núm 161, de 30 de diciembre de 2017). Esta cartera de servicios incluye entre otros, los servicios para las personas con discapacidad de Mallorca.

## III

El Decreto 86/2010, de 25 de junio, modificado por el Decreto 31/2016, de 27 de mayo, regula los principios generales y las directrices de coordinación para autorizar y acreditar los servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidades. Son, por lo tanto, unos principios generales que dejan a los consejos insulares la potestad de desplegar y complementar los servicios sociales para personas con discapacidad de la isla, así como la capacidad reglamentaria para autorizarlos y acreditarlos.

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

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

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

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

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

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





#### IV

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

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

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

#### V

Este Reglamento se estructura en cuatro títulos. El primero hace referencia a las disposiciones generales. El título II describe la estructura de los servicios sociales especializados para personas con discapacidad de Mallorca de acuerdo con la Cartera Insular de servicios sociales y a menores y familia de Mallorca (BOIB núm. 97, de 18 de julio de 2017), así como las funciones y forma de acceder los servicios y los derechos y deberes específicos de las personas usuarias de estos servicios. El título III regula los requisitos materiales y funcionales que tienen que cumplir los servicios que se quieren autorizar en el ámbito de Mallorca, ya sean insulares y/o locales y, finalmente, el título IV regula los requisitos de la acreditación.

### REGLAMENTO

#### TÍTULO I

##### Disposiciones generales

#### CAPÍTULO ÚNICO

##### Objeto, definiciones y ámbito de aplicación

#### Artículo 1. Objeto

El objeto de este reglamento es regular el régimen jurídico de organización y funcionamiento de los servicios sociales para personas con discapacidad de Mallorca incluidos en la Cartera Insular de servicios sociales y de menores y familia, así como los requisitos para obtener la autorización y la acreditación de los servicios de servicios sociales para personas con discapacidad en la Isla de Mallorca.

#### Artículo 2. Definiciones

A efectos de este reglamento se establecen las definiciones siguientes:

1. Cartera de servicios sociales: instrumento para organizar las prestaciones y servicios de carácter insular para personas con discapacidad de Mallorca.
2. Red pública de atención a la dependencia: conjunto de servicios sociales que forman parte de la red pública de Mallorca y que atienden personas que han sido valoradas y a las cuales la administración competente ha reconocido la situación de dependencia.
3. Red pública de servicios sociales: la integrada por el conjunto de entidades y de servicios de servicios sociales de Mallorca acreditados por la Administración competente para gestionar las prestaciones de la cartera insular de servicios sociales para personas con discapacidad.
4. Entidad de servicios sociales: cualquier persona física o jurídica legalmente constituida, de naturaleza pública o privada, con o sin ánimo de lucro, que sea titular de uno o de varios servicios de servicios sociales, así como aquella que, sin ser titular de un servicio, preste servicios sociales.
5. Servicios de servicios sociales: conjunto organizado de recursos humanos, técnicos y materiales constituidos como una unidad orgánica y funcional, con ubicación autónoma e identificable, desde el cual se articulan prestaciones de servicios sociales. Los servicios se pueden



prestar en el domicilio, en centros de servicios sociales o en los entornos de la comunidad.

6. Centro de servicios sociales: inmueble, conjunto de inmuebles o parte de un inmueble, incluido su equipamiento, donde se prestan los servicios sociales.

### **Artículo 3. Ámbito de aplicación territorial**

Este reglamento es aplicable a todos los servicios sociales que se presten en Mallorca dirigidos a personas con discapacidad, sean de titularidad pública o privada y con independencia del lugar donde se ubique la sede o el domicilio legal de la entidad que es el titular.

### **Artículo 4. Ámbito de aplicación sectorial**

A efectos de este reglamento, se entiende por personas con discapacidad las personas a las cuales la Administración competente ha reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33% por limitaciones de tipo físicas, psíquicas (intelectual o del desarrollo, o asociada a un trastorno mental) o sensoriales (visual y/o auditiva).

Determinados servicios y prestaciones contenidos en este reglamento pueden dirigirse al conjunto de la población con el objetivo de eliminar las barreras que dificultan o impiden la inclusión, la igualdad de oportunidades y el ejercicio de los derechos de la ciudadanía.

## **TÍTULO II**

### **Organización de los servicios sociales para personas con discapacidad de Mallorca**

#### **CAPÍTULO I**

##### **Tipología de las personas destinatarias**

### **Artículo 5. Tipo de discapacidades**

A efectos de este reglamento, se establecen los tipos de discapacidad siguientes:

1. Discapacidad física, incluido el daño cerebral, las enfermedades neurodegenerativas, las lesiones medulares y otras discapacidades físicas y/u orgánicas.
2. Discapacidad intelectual y/o del desarrollo, incluidos los trastornos del espectro autista, la parálisis cerebral y otros trastornos con afectación cognitiva.
3. Discapacidad psíquica asociada a un trastorno mental.
4. Discapacidad sensorial (auditiva y/o visual)

La pluridiscapacidad es la situación en la que se dan de manera simultánea dos o más tipo de discapacidades.

### **Artículo 6. Apoyos y grado de afectación**

Además del tipo de discapacidad, el tipo e intensidad de apoyos tiene que determinar el tipo de prestaciones, los profesionales, los recursos y los programas para los servicios. A efectos de este reglamento, los niveles de apoyo son:

1. Apoyo intermitente / limitado. Equivale a un reconocimiento del 33% y el 64% de grado de discapacidad según certificado oficial.
2. Apoyo extenso / generalizado. Equivale a un reconocimiento del 65% o más de grado de discapacidad según certificado oficial.

#### **CAPÍTULO II**

##### **Cartera de servicios**

### **Artículo 7. Tipo de servicios sociales**

La cartera de servicios para personas con discapacidad de Mallorca está integrada por los tipos siguientes:

1. Servicios técnicos.
  - a) Unidad de valoración, de orientación y de seguimiento.
  - b) Unidad de promoción de derechos y de apoyo a víctimas con discapacidad.
  - c) Servicio de apoyo a la accesibilidad.
  - d) Servicio de intérpretes de la lengua de signos.





2. Servicios de promoción de la autonomía personal y de acompañamiento.

- a) Servicio de atención temprana.
- b) Servicio de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional.
- c) Servicio de atención integral y de promoción de la autonomía.
- d) Servicio de habilitación y de terapia ocupacional.
- e) Servicio de asistencia personal.
- f) Servicio de función tutelar.

3. Servicios de estancias diurnas.

- a) Servicio de centro de día.
- b) Servicio ocupacional.
- c) Servicio sociocultural y de ocio.

4. Servicios residenciales y de apoyo a la vivienda.

- a) Servicio de residencia.
- b) Servicio de vivienda supervisada.
- c) Servicio de apoyo a la vivienda.

**Artículo 8. Incompatibilidad entre servicios**

Se entiende por incompatibilidad entre servicios el hecho que una persona no los pueda recibir simultáneamente. Son incompatibles entre sí los servicios siguientes:

1. Los servicios del tipo promoción de la autonomía y acompañamiento, excepto el servicio de función tutelar, son excluyentes entre sí y con los servicios de centro de día y servicio ocupacional.
2. Los servicios del tipo estancias diurnas se pueden complementar por días u horas hasta cubrir, como máximo, una jornada completa, según lo que se establece en el apartado de calendario y horario del servicio del capítulo III de este reglamento.
3. El servicio de asistencia personal es incompatible con los servicios residenciales y de apoyo a la vivienda.
4. Los servicios residenciales y de apoyo a la vivienda son excluyentes entre sí.
5. El servicio sociocultural y de ocio es complementario con cualquier otro, pero no puede prestarse de forma simultánea a los servicios del tipo estancias diurnas o del tipo promoción de la autonomía y acompañamiento.
6. El resto de servicios pueden complementarse, si bien no puede darse más de un servicio en un mismo momento, con la única excepción del servicio función tutelar, que se prestará de manera transversal al resto de servicios.

**CAPÍTULO III**

**Forma de acceder a los servicios**

**Artículo 9. Forma de acceder a los servicios**

Las personas con discapacidad, reconocida mediante certificado oficial, pueden acceder de dos maneras a las prestaciones y servicios:

1. Desde el sistema de autonomía y atención a la dependencia, con la valoración y reconocimiento de grado y la derivación a un recurso incluido en el catálogo de servicios de la dependencia, mediante el programa individual de atención.
2. Desde el servicio de valoración, orientación y seguimiento del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales. Esta vía se puede utilizar tanto para acceder a los recursos que no figuran en el catálogo de servicios de la dependencia como para acceder a los servicios del catálogo de la dependencia cuando la persona no tiene reconocido el grado necesario, pero la situación de su discapacidad justifica un recurso de este tipo. Las propuestas al servicio de valoración, orientación y seguimiento del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales pueden venir derivadas desde cualquier servicio público (sanitario, educativo, social, judicial, de protección del menor u otros), de la red de servicios o bien directamente desde el entorno personal y familiar. Además, se establecen las consideraciones siguientes:

- a) Para acceder a cualquiera de los servicios incluidos en este reglamento, excepto a los que no sean competencia del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales, se requerirá una resolución de valoración de idoneidad del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales.





- b) Las personas que necesiten más de un servicio social o un determinado número de horas de prestación, lo podrán obtener, aunque ya dispongan de un recurso establecido por la valoración de dependencia.
- c) Con independencia de la vía de acceso, debe aplicarse la regulación genérica para acceder a los servicios y prestaciones para personas con discapacidad y al régimen de copago que establece el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales, para evitar una doble imposición por un mismo servicio.
- d) Las personas con pluridiscapacidad accederán preferentemente a los servicios destinados al tipo de discapacidad predominante.
- e) Por causas justificadas y siempre en beneficio de la persona, el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales puede emitir resoluciones de idoneidad para el acceso a un servicio, aunque no se cumplan uno o más de los criterios establecidos en el perfil de personas destinatarias de cada servicio, y en particular los referidos a la edad, el tipo de discapacidad o el porcentaje de discapacidad.
- f) Una persona con un porcentaje de discapacidad a partir del 65% podrá acceder a un servicio con un perfil de destinatarios con porcentaje inferior, siempre y cuando la persona y la entidad prestataria estén de acuerdo y el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales lo considere adecuado. Esto será de aplicación a cualquier servicio con independencia del perfil de destinatarios definido.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **Derechos y deberes de las personas usuarias**

##### **Artículo 10. Derechos de las personas usuarias**

Cómo establece el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que cualquier otro ciudadano conforme a nuestro ordenamiento jurídico. Además, de acuerdo con el establecido por la Ley 4/2009, las personas usuarias de los servicios incluidos en este reglamento y sus representantes legales tienen los derechos siguientes:

1. Recibir una valoración de las necesidades personales y familiares, y una orientación respetuosa y fácilmente comprensible sobre las conclusiones y los recursos adecuados.
2. Escoger los centros, servicios o prestaciones que quiere recibir entre las opciones disponibles, así como a solicitar cambios o adaptaciones en cualquier momento, sin que se puedan hacer excepciones por razones de edad o de modificación de la capacidad jurídica. Si estos centros, servicios o prestaciones forman parte de la red pública de servicios sociales de Mallorca, el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales debe establecer su idoneidad.
3. Disponer de un plan de atención personal y/o familiar que incluya las cuestiones importantes para su vida, sus preferencias y el tipo y la intensidad de los apoyos que tiene que recibir.
4. Recibir una atención integral, entendida como los procesos y las medidas de intervención para lograr el nivel máximo de desarrollo y de capacitación (física, psíquica y social), de autonomía personal y de plena inclusión y participación en todos los aspectos de la vida.
5. Recibir una valoración del nivel de calidad de vida y de los resultados personales conseguidos con los apoyos recibidos, así como a planificar mejoras y objetivos personales.
6. Participar y estar informado de todo el proceso de valoración y de intervención, así como del plan de atención personal, y a poder acceder en cualquier momento al plan de atención personal y a todo el expediente con la información personal.
7. Recibir información previa a cualquier intervención, para lo cual tienen que dar consentimiento específico y libre. Este consentimiento deberá ser por escrito para poder acceder a un servicio incluido en la cartera de servicios. En el caso de las personas menores de edad y las personas con capacidad jurídica modificada, el consentimiento será otorgado por los tutores/se legales, y se tendrá en cuenta la aplicación del principio del interés superior del menor de acuerdo con el que dispone el artículo 2 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.
8. A la confidencialidad y al uso de la propia imagen, según lo que dispone la legislación vigente al respecto.
9. Conocer en cualquier momento el estado de los trámites que se han realizado sobre los procedimientos en los cuales tienen la condición de personas interesadas, y a obtener copia de los documentos que contienen.
10. Conocer qué personal profesional de referencia se les asigna.
11. Recibir servicios de calidad y conocer los estándares que se han establecido.
12. Notificar el nivel de satisfacción con los servicios recibidos, así como hacer sugerencias, quejas o reclamaciones.
13. Renunciar a los servicios por parte de la persona o su representante legal.





14. Comunicarse en privado, tanto dentro como fuera del centro o servicio.

15. Domiciliarse en un establecimiento de vivienda o centro residencial, así como a permanecer o salir, teniendo en cuenta lo que establece la legislación vigente respecto a las personas menores de edad, las personas con la capacidad legal modificada y las personas sometidas a medidas judiciales de internamiento.

16. El resto de derechos que establece la normativa que regula los centros y servicios, siempre que sean coherentes con los derechos incluidos en este reglamento.

#### **Artículo 11. Deberes de las personas usuarias**

Las personas usuarias y sus representantes legales tienen los deberes siguientes:

1. Facilitar información verídica y adecuada sobre las circunstancias personales y familiares, así como informar de los cambios, siempre que sea necesario para valorar y responder a las necesidades de apoyo u otras necesidades relacionadas con la discapacidad.

2. Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y servicios; seguir el plan de atención personal y cualquier otra intervención especializada que se haya acordado con el personal profesional, y comprometerse a participar en el proceso.

3. Acudir y participar en las reuniones de valoración y consenso del plan de atención personal, o a participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individual o colectivamente de acuerdo con lo que establecen la normativa y el reglamento de régimen interno.

4. Firmar y cumplir lo que establece el contrato de prestación de servicios con la entidad prestataria del servicio y cumplir el reglamento de régimen interno.

5. Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.

### **TÍTULO III**

#### **Requisitos materiales y funcionales para la autorización de los servicios**

#### **CAPÍTULO I**

##### **Disposiciones generales**

#### **Artículo 12. Autorización e inscripción**

1. Los servicios afectados por este reglamento deben estar inscritos en el Registro Unificado de Servicios Sociales, y tienen que obtener y mantener vigentes las autorizaciones administrativas y la declaración responsable que fija la Ley de servicios sociales.

2. Corresponde al Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales inscribir y autorizar los servicios de ámbito insular o local.

3. Todos los establecimientos de servicios sociales antes de entrar en funcionamiento deben disponer de los documentos acreditativos para obtener el permiso de instalación correspondiente y la declaración responsable de inicio y ejercicio de la actividad, así como la cédula de habitabilidad en vigor. En el caso de viviendas supervisadas, debe exigirse sólo la cédula de habitabilidad en vigor.

4. Los procedimientos administrativos relativos al régimen de autorizaciones y las causas de suspensión y revocación de la autorización objeto de este reglamento son los mismos que se estipulan a todos los efectos para todos los servicios de servicios sociales.

#### **CAPÍTULO II**

##### **Requisitos materiales comunes**

#### **Artículo 13. Identificación**

Todos los servicios que se presten en centros de servicios sociales, excepto las viviendas supervisadas —por tratarse de unidades de alojamiento insertadas dentro de la trama urbana— tienen que estar identificados debidamente mediante un letrero o placa fija visible a la entrada o acceso principal desde la vía pública. En el letrero o placa ha de constar, como mínimo, el nombre del centro y la denominación del servicio y el número de inscripción de la autorización y/o la acreditación en el Registro Unificado de Servicios Sociales.

#### **Artículo 14. Emplazamiento**

Los centros de servicios sociales afectados por este reglamento tienen que cumplir los requisitos siguientes, que no son aplicables a los servicios que no necesitan un centro:



1. Emplazarse en un suelo que se ajuste a lo que determine el planeamiento urbanístico del municipio o, si procede, el Plan Territorial de Mallorca.
2. Emplazarse en lugares salubres y no peligrosos para la integridad física de las personas usuarias.
3. Emplazarse, preferentemente, en entornos urbanos y estar comunicados fácilmente por transporte público. En caso contrario, la entidad tiene que proporcionar los medios necesarios para el transporte.
4. Disponer de un espacio de parada del transporte de las personas usuarias.
5. Disponer de un itinerario accesible desde la calle hasta el acceso a las instalaciones.
6. Los centros de día y residencias tienen que tener un acceso al exterior fácil con espacio propio al aire libre.

#### **Artículo 15. Accesibilidad y habitabilidad**

Los centros y servicios afectados por este reglamento están obligados a:

1. Cumplir la normativa vigente en materia de accesibilidad.
2. Cumplir la normativa técnica vigente, incluidos los elementos de comunicación.
3. Cumplir la normativa en materia de habitabilidad y puestos de trabajo.
4. Desarrollar medidas de accesibilidad universal más allá del cumplimiento legal, según lo que establece el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.
5. Proveer espacios con diseño y acabados que favorezcan la orientación, la seguridad y la comodidad de las personas usuarias.

#### **Artículo 16. Uso de espacios**

1. Los servicios pueden prestarse en un solo edificio o en varios, así como en entornos y recursos de la comunidad.
2. Los servicios pueden situarse en edificios independientes o dependientes de otro servicio social y compartir espacios y servicios generales. En el caso de los servicios ocupacionales, los servicios pueden situarse en edificios que tengan, además, usos formativos y laborales.
3. Los servicios pueden compartir espacios y dependencias siempre que:
  - a) Estén delimitadas las zonas de actividad para cada uno de los servicios.
  - b) Se garantice la atención específica y las ratios mínimas de metros cuadrados por persona usuaria establecidas para cada servicio.
4. Las funciones administrativas y los servicios generales (lavandería, cocina u otras) se puedan prestar en otros entornos habilitados para cada actividad.
5. Los servicios puedan prestar los apoyos y desarrollar las actividades en entornos de la comunidad.

#### **Artículo 17. Instalaciones**

Los centros y servicios afectados por este reglamento tienen que cumplir los requisitos siguientes:

1. Estar dotados de las medidas adecuadas de protección y seguridad que exige la legislación vigente y en especial por el Código técnico de edificación y la normativa aplicable a las actividades profesionales que se desarrollen.
2. Cumplir los requisitos legales vigentes de salubridad y seguridad y especialmente los referidos a:
  - a) Instalaciones de agua fría y caliente.
  - b) Instalaciones eléctricas.
  - c) Eliminación de aguas residuales.
  - d) Eliminación de residuos.
  - e) Climatización.
  - f) Comedores colectivos.
  - g) Desinfección.



- h) Desinsectación y desratización.
- i) Sistema de llamada de urgencias y comunicación con el exterior.
- j) Protección contra incendios.
- k) Prevención de riesgos laborales y seguridad y salud en los puestos de trabajo.
- l) Las propias de las actividades profesionales que se desarrollen.

3. Garantizar la limpieza general y permanente, especialmente las de uso más intenso, así como la desinfección, la desinsectación y la desratización periódica o cuando haga falta.

4. Disponer de sistemas de climatización que garanticen una temperatura de confort durante todo el año. Los elementos de calefacción tienen que disponer de protectores para evitar quemaduras por contacto directo o prolongado. Se prohíbe utilizar aparatos de calefacción por combustión o los susceptibles de provocar llama por contacto directo o proximidad.

5. Disponer de un pavimento que sea fácil de limpiar y mantener, resistente a un uso intenso y que evite los accidentes o caídas.

6. Disponer de un sistema de comunicación con el exterior mediante un teléfono que permita contactar con la máxima rapidez con los servicios médicos de la zona básica de salud o del área de salud. Así mismo, debe disponerse de un sistema que permita controlar los accesos al centro, adaptado en materia de seguridad a las características y tipología de las personas usuarias. El servicio de residencia, además, tiene que contar con un sistema de control de llamadas de emergencia que permita saber la procedencia.

#### **Artículo 18. Equipamientos**

Los centros y los servicios afectados por este reglamento deben cumplir los requisitos siguientes:

1. Disponer del equipamiento necesario para desarrollar correctamente los servicios y los programas de intervención.
2. Disponer de equipamiento adaptado a las características y necesidades de las personas usuarias según criterios de funcionalidad, bienestar, seguridad y accesibilidad.
3. Contar, como mínimo, con un botiquín, que tiene que permanecer cerrado con clave, con medicación y material de cura elemental, controlado por una persona responsable.
4. Disponer de espacios destinados a almacenar productos de limpieza que deben permanecer cerrados con llave.
5. Los centros de servicios de promoción de la autonomía, de estancias diurnas y residenciales, excepto el servicio de función tutelar, el servicio sociocultural y de ocio y el servicio de apoyo a la vivienda, tienen que contar con armarios o taquillas para guardar la ropa y los objetos personales de las personas usuarias y del personal.

#### **Artículo 19. Baños y servicios higiénicos**

1. Todos los servicios tienen que garantizar una adecuada higiene de las personas usuarias.
2. Los sanitarios y las duchas, incluyendo la ducha o bañera asistida, tienen que tener puertas o separaciones para proteger el derecho a la intimidad de las personas.
3. Las puertas tienen que tener una anchura de hoja mínima de 80 cm y tienen que disponer de un dispositivo sencillo de cierre que, en todo caso, tiene que asegurar que se pueda desbloquear por ambos lados.
4. La comunicación entre las estancias y los servicios higiénicos debe realizarse por el interior del establecimiento y a través de un recorrido horizontal y, en ningún caso, pueden dar directamente a salas comunes, comedor o cocina.
5. Tanto el suelo como las paredes, hasta una altura de 2 metros, como mínimo en las zonas de agua, tienen que estar revestidos de materiales fáciles de limpiar.
6. Tienen que tener ventilación directa al aire libre o mediante un conducto en el cual se active mecánicamente la ventilación.
7. Tienen que tener iluminación suficiente, que puede ser natural o artificial.
8. En caso de que los baños dispongan de una ducha al nivel del pavimento, debe asegurarse la pendiente necesaria para garantizar la evacuación correcta del agua.
9. Los enseres de higiene personal de uso individual tienen que estar claramente identificados o bien tienen que ser de un solo uso.

**CAPÍTULO III**  
**Requisitos funcionales comunes**

**SECCIÓN 1ª**  
**Principios rectores aplicables a todos los servicios**

**Artículo 20. Atención centrada en la persona**

1. Adaptar el servicio a la persona y no a la inversa, escuchando la opinión de cada persona y familia y tenerla en cuenta.
2. Poner a disposición de la persona y los familiares un profesional referente que sea responsable, entre otros, de elaborar, tutorizar y hacer el seguimiento del plan de atención personal.
3. Evaluar las necesidades, las preferencias, las capacidades y los apoyos para cada persona.
4. Elaborar un plan de atención personal a partir de esta evaluación. El plan tiene que tener una visión global de la persona, no parcelada por servicios o centros.
5. Ofrecer alternativas para que puedan elegir y flexibilizar las actividades y los horarios.
6. Hacer un seguimiento periódico de los resultados personales conseguidos y actualizar los objetivos individuales y los apoyos.
7. Evaluar el grado de satisfacción con los servicios y tener en cuenta los resultados para promover mejoras individuales y de servicio.
8. En el caso de personas con discapacidad menores de edad, y siempre que se considere adecuado, se darán prioridad a las medidas familiares sobre las residenciales y a las estables sobre las temporales.

**Artículo 21. Bienestar**

1. Asegurar el máximo bienestar físico y emocional de cada persona.
2. Garantizar una buena higiene, alimentación y seguridad, promoviendo una vida saludable y un nivel bajo de estrés.
3. El personal del servicio tiene que dar un trato cálido y empático en todo momento.
4. Ante alteraciones de conducta, hacer intervenciones positivas y de tipo educativo y preventivo, para minimizar los riesgos para la propia persona y las otras personas.
5. Ofrecer y prestar atención psicológica si se requiere, directamente o en colaboración.
6. Los entornos físicos y sociales tienen que ser seguros, personales, confortables, comprensibles y accesibles.
7. Facilitar los medios para que la persona pueda anticipar los acontecimientos y la información, así como interactuar de manera ágil con los profesionales y responsables.
8. Las intervenciones médicas y asistenciales tienen que ser respetuosas con la voluntad y la intimidad de cada persona.
9. Los tratamientos médicos y farmacológicos tienen que estar actualizados y equilibrados y se tiene que hacer un seguimiento multidisciplinar a las cuestiones relacionadas con el bienestar físico y la salud de cada persona.

**Artículo 22. Autonomía**

1. Identificar y reforzar las capacidades o competencias de cada persona.
2. Desarrollar programas de habilitación y aprendizaje funcionales, y medir los resultados.
3. Trabajar la accesibilidad universal en cualquier ámbito, en especial en la vida diaria, la movilidad y la comunicación.
4. Proveer las adaptaciones que sean necesarias para la accesibilidad, sean materiales, tecnológicas o personales.
5. Planificar y apoyar a los itinerarios de inserción sociolaboral y de vida independiente, especialmente en los procesos de emancipación.
6. Facilitar apoyos para que cada persona tenga y gestione los ingresos propios, su vivienda, sus pertenencias, su ocio y su red de relaciones.



7. Facilitar oportunidades para disfrutar de nuevas experiencias y posibilidades.

#### **Artículo 23. Derechos**

1. Garantizar la protección de los derechos de cada persona, previniendo e interviniendo en situaciones de abusos o de vulnerabilidad de los derechos.
2. Adoptar una visión amplia de los derechos legales, humanos y ciudadanos y de la igualdad de oportunidades.
3. Desarrollar programas para el ejercicio de los derechos y de las responsabilidades.
4. Promover un uso digno de la imagen de cada persona.
5. Desarrollar programas para reducir la vulnerabilidad y mejorar la autoprotección.
6. Desarrollar instrumentos para revisar la integridad ética de todas las actuaciones.
7. Promover la participación de la persona en los equipos de promoción y defensa de los derechos.
8. Promover en toda la ciudadanía una visión adecuada de la discapacidad.
9. Generar alianzas para promover los derechos de las personas con discapacidad.

#### **Artículo 24. Inclusión**

1. Priorizar actividades normalizadoras en entornos comunitarios.
2. Facilitar relaciones normalizadas con otros miembros de la comunidad.
3. Gestionar redes naturales de apoyo para cada persona.
4. Promover la coordinación con los recursos ordinarios de la comunidad.
5. Favorecer la participación activa en la comunidad.
6. Poner al alcance de las personas tecnologías que faciliten la inclusión.
7. Prevenir, detectar y corregir cualquier situación de aislamiento social o institucionalización.
8. Desarrollar actuaciones con toda la ciudadanía haciendo pedagogía con el ejemplo para generar confianza.

### **SECCIÓN 2ª**

#### **Prestaciones generales de los servicios**

##### **Subsección 1ª**

#### ***Cuidados básicos y medidas de protección***

#### **Artículo 25. Cuidados básicos y medidas de protección**

Las cuidados básicos son los apoyos necesarios para las actividades básicas de la vida diaria (desplazarse, vestirse, lavarse, alimentarse, higiene personal, etc.) cuando la persona usuaria dependa de la ayuda de otra persona para hacerlo. Las actividades de cuidado deben tener más presencia cuanto mayor sea la intensidad de apoyos o el grado de dependencia de la persona usuaria. La finalidad de estos apoyos es garantizar el máximo bienestar de la persona usuaria con intervenciones totalmente respetuosas con su dignidad y sus derechos.

Siempre que sea necesario para la persona usuaria, se pueden desarrollar actuaciones para mantener la salud y la seguridad, previniendo el riesgo de situaciones perjudiciales. Como principio general, se deben aplicar las medidas de protección que supongan el control mínimo necesario, especialmente si llevan asociada cualquier tipo de restricción, entre otras, restricciones a la libertad para entrar o salir al centro o servicio. Los riesgos para la seguridad deben evaluarse individualmente para cada persona. Las medidas de protección, si deben establecerse, tienen que ser individualizadas, tienen que estar consensuadas con la persona usuaria y su representante legal, y se tienen que incluir en el plan de atención personal. Las contenciones o restricciones a la libertad de movimientos tienen que contar, además, con una prescripción facultativa y/o autorización judicial.



**Subsección 2.<sup>a</sup>**  
***Prestaciones de atención especializada***

**Artículo 26. Tipo de prestaciones de atención especializada**

El tipo de prestaciones de atención especializada a las personas con discapacidad se agrupan según el siguiente esquema:

1. Fomento de la autonomía

- a) Vida en el hogar: programas de actividades de la vida diaria y de apoyo a la accesibilidad universal.
- b) Aprendizaje para la vida: programas de autodirección y de preparación para la vida independiente. Apoyo y tutorización en los procesos de emancipación.
- c) Ocupación: programas de orientación y formación y de ocupación y apoyo al empleo.

2. Fomento del bienestar

- a) Salud y seguridad: programas de atención a la salud, atención psicológica, estimulación cognitiva, fisioterapia y programas y actividades de mejora del bienestar.
- b) Protección y defensa: servicio de atención personal y social.

3. Vinculación social

- a) Actividad sociales: apoyo a la comunicación y entrenamiento de las habilidades sociales.
- b) Vida en la comunidad: programas de apoyo en la comunidad y de refuerzo de los vínculos sociales.

Los artículos 27 a 41 describen el contenido de estas prestaciones. Además, los servicios incluidos en este reglamento, de acuerdo con el artículo 42, tienen que incluir un servicio de atención a familias.

**Artículo 27. Actividades de la vida diaria**

Son programas que tienen como objetivo conseguir un nivel mayor de independencia y autonomía de la persona en las tareas básicas de la vida diaria. Son especialmente importantes en las situaciones de aprendizaje y cambio, como en la etapa de desarrollo infantil, tras una discapacidad sobrevenida y en procesos de deterioro. Los programas pueden tener una función de aprendizaje, de rehabilitación y de mantenimiento, y se tienen que usar las adaptaciones y las ayudas técnicas necesarias. Incluye actuaciones referidas a:

- a) Comer y beber.
- b) Utilizar el baño.
- c) Lavarse y mantener una buena higiene.
- d) Vestirse.
- e) Cuidado de la salud.
- f) Movilidad y desplazarse por el hogar.
- g) Tareas domésticas.
- h) Otras actividades de la vida diaria.

**Artículo 28. Apoyo a la accesibilidad**

Son las actuaciones o programas que tienen como objetivo facilitar la accesibilidad universal, es decir, acondicionar los entornos, las actividades, los productos, los servicios y los dispositivos, para que las personas, en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible los entiendan, los puedan utilizar y los puedan poner en práctica. Los programas de accesibilidad son transversales a cualquier tipo de servicio. Incluye actuaciones referidas a:

- a) Información, asesoramiento y sensibilización.
- b) Elaboración de informes técnicos sobre cumplimiento de criterios de accesibilidad.
- c) Desarrollo, provisión y apoyo al uso de adaptaciones visuales, auditivas, materiales o tecnológicas en diferentes ámbitos (trabajo, vivienda, transporte u otros).
- d) Desarrollo de proyectos y planes de accesibilidad.
- e) Otras actividades de apoyo a la accesibilidad.

**Artículo 29. Programas de autodirección**

Son programas de aprendizaje para la vida independiente, entendida como la situación en que la persona con discapacidad conduce su propia vida y participa activamente en la comunidad. Incluye actuaciones referidas a:



- a) Orientarse y desplazarse.
- b) Tomar decisiones y resolver problemas.
- c) Planificar metas y oportunidades.
- d) Conocer sus derechos y usarlos.
- e) Aceptar normas y ejercer responsabilidades.
- f) Habilidades de autocontrol emocional.
- g) Competencia digital y uso de las tecnologías de la información y comunicación.
- h) Administrar el dinero.
- i) Adquirir bienes y servicios.
- j) Usar los servicios públicos.
- k) Otras actividades de autodirección.

### **Artículo 30. Orientación y formación**

1. Los programas de orientación profesional consisten en valorar, informar y asesorar sobre los recursos y las oportunidades más adecuadas a las competencias y motivaciones de cada persona. También suponen acompañarla en todo el proceso de su itinerario de inserción sociolaboral.

2. La formación se refiere a toda la oferta de acciones que capacitan las personas para realizar de manera cualificada las diversas profesiones, para acceder a la ocupación y participar de manera activa en la vida social, cultural y económica. Incluye también las adaptaciones de enseñanzas propias del subsistema de la formación profesional, así como las acciones de inserción y reinserción laboral de las personas usuarias, que les permitan adquirir y actualizar permanentemente las competencias profesionales, personales y sociales.

### **Artículo 31. Ocupación**

Son las actividades y los apoyos que tienen como finalidad que la persona pueda ejercer su derecho a un trabajo y a recibir la ayuda necesaria para mantenerlo, mediante el servicio de ajuste personal y social o de trabajo con apoyo. Y, en los casos en que no sea posible, que la persona pueda hacer una actividad de ocupación con las adaptaciones necesarias.

La ocupación se puede complementar con otras actuaciones y servicios, tanto para desarrollar el itinerario de inserción como para adaptarlo a un deterioro de las capacidades. Para conseguir el máximo nivel de inserción laboral es fundamental que las actividades sean normalizadas y los entornos sean inclusivos.

### **Artículo 32. Atención a la salud**

Los servicios tienen que garantizar una atención sanitaria adecuada a las necesidades de cada persona. Esta atención se puede prestar en el propio servicio o en coordinación con el sistema público de salud. Un servicio que incluya esta prestación, tiene que garantizar a la persona usuaria los programas o actuaciones mínimos siguientes:

- a) Programas de salud preventiva y vida saludable.
- b) Control de la nutrición.
- c) Control de los parámetros vitales.
- d) Protocolo de urgencias médicas.
- e) Formación al personal en temas de salud y primeros auxilios.
- f) Administración de medicamentos y tratamientos prescritos.
- g) Seguimiento médico en el servicio de residencia.
- h) Tratamiento rehabilitador.

Otras actuaciones que se pueden desarrollar al servicio o en coordinación con los servicios externos de salud son:

- i) Planificación de las revisiones médicas, seguimientos y controles.
- j) Cuidados de enfermería
- k) Acompañamiento a visitas médicas y a hospitalizaciones.
- l) Identificación de médicos de referencia por especialidades.
- m) Programas de actualización y reducción de psicofármacos.
- n) Otras actuaciones de prevención y mejora de la salud.

### **Artículo 33. Atención psicológica**

La atención psicológica tiene por objetivo que la persona consiga el máximo bienestar y autonomía mediante el aprendizaje de estrategias de autocontrol emocional y conductual, autoconocimiento y autoestima, y desarrollo personal y social.



La atención psicológica tiene que estar presente durante las diferentes fases del proceso habilitador o rehabilitador y tiene que estar coordinada con el resto de actuaciones y apoyos, así como con el ámbito familiar. Incluye actuaciones de:

- a) Valoración de la discapacidad y las necesidades de apoyo.
- b) Evaluación y diagnóstico psicológico.
- c) Terapia individual y de grupo.
- d) Programas de apoyo conductual positivo.
- e) Sesiones de ajuste personal y social.
- f) Apoyo técnico y/o formación a los profesionales.
- g) Coordinación con los servicios de salud y los servicios sociales.
- h) Otras actividades de atención psicológica.

#### **Artículo 34. Estimulación cognitiva**

Los programas de estimulación cognitiva se destinan a mantener y mejorar el rendimiento cerebral, tanto general como de funciones específicas. Estas intervenciones son básicas en la etapa infantil, en la discapacidad sobrevenida por daño cerebral y en procesos de deterioro por envejecimiento o por enfermedades neurodegenerativas.

Antes de intervenir, y también de manera periódica, hay que hacer una evaluación de las diversas áreas y funciones y el grado de afectación.

La estimulación cognitiva incluye actuaciones referidas en las áreas de:

- a) Atención y concentración.
- b) Memoria.
- c) Percepción y reconocimiento.
- d) Lenguaje.
- e) Cálculo.
- f) Orientación espacial y temporal.
- g) Funciones ejecutivas.

#### **Artículo 35. Fisioterapia**

Es el conjunto de actuaciones terapéuticas y rehabilitadores para desarrollar, mantener y recuperar la máxima funcionalidad y movilidad. Está indicada para las personas con limitaciones neuromotrices y/o dificultades de movilidad y contribuye a promover la autonomía y el bienestar.

Entre las actuaciones de fisioterapia están los programas de mejora, recuperación y mantenimiento de las capacidades motoras, así como las pautas a los profesionales y a los familiares para hacer movilizaciones, adaptaciones y actuaciones preventivas.

#### **Artículo 36. Actividades de bienestar**

Es cualquier actividad que tenga como finalidad principal el bienestar físico y emocional de la persona. Incluye actuaciones referidas a:

- a) Terapia ocupacional o cualquiera otro tratamiento con un componente terapéutico (hidroterapia, musicoterapia, arte-terapia, equino-terapia u otros).
- b) Actividades de expresión artística.
- c) Actividades de descanso o programas de relajación.
- d) Actividades de ocio y tiempo libre.
- e) Actividades de bienestar físico y actividades al aire libre.
- f) Actividades para personas mayores o en proceso de deterioro.
- g) Otras actividades de promoción y mejora del bienestar personal.

#### **Artículo 37. Atención social**

La atención social es transversal a todo el resto de prestaciones y, en general, se presta conjuntamente con el servicio de atención a los familiares. El objetivo principal es que la persona ejerza sus derechos y a protegerla ante posibles situaciones de vulnerabilidad, riesgo de exclusión y abusos. Incluye actuaciones de:

- a) Valoración de la situación social y familiar.
- b) Coordinación con los otros servicios para detectar las necesidades.
- c) Prevención, detección e intervención en las situaciones de vulneración de derechos.
- d) Apoyo a la gestión de tramitaciones y a la obtención de ayudas.



- e) Orientación sobre recursos y colaboración o ayuda para solicitarlos.
- f) Apoyo legal y coordinación con los servicios jurídicos.
- g) Programas de promoción de los derechos.
- h) Formación sobre vulnerabilidad y derechos a profesionales, colectivos y población en general.
- i) Coordinación con recursos de la comunidad.
- j) Otras actuaciones de apoyo personal y social.

#### **Artículo 38. Comunicación**

Se refiere a cualquier tipo de actuación y programa estructurado para mejorar la funcionalidad de la comunicación de la persona con su entorno, incluyendo percepción, comprensión y expresión. Algunas de las situaciones que determinan la necesidad son los trastornos del desarrollo en la infancia, la discapacidad intelectual, el daño cerebral sobrevenido, los procesos de deterioro, los déficits visuales o auditivos, o la combinación de cualquier de ellos. Incluye:

- a) Programas para mejorar las competencias: logopedia, rehabilitación post-implante coclear, lectoescritura, lectura en fácil comprensión, lectura labial y otros.
- b) Programas de habilidades alternativas: comunicación aumentativa y alternativa, Braille, lenguaje firmado, comunicación táctil y otros.

Además de los programas individualizados, se tienen que establecer estrategias transversales para facilitar la comunicación en los diferentes entornos y con la población en general.

#### **Artículo 39. Habilidades sociales**

Los programas de habilidades sociales tienen como finalidad que la persona disponga de las competencias necesarias para mantener relaciones sociales y de amistad, familiares o de pareja. Incluye actuaciones referidas a:

- a) Comunicación no verbal.
- b) Mantener conversaciones.
- c) Asertividad.
- d) Iniciar y mantener amistades.
- e) Empatía.
- f) Relaciones de pareja.
- g) Otros tipos de habilidades sociales.

Las actuaciones que hay que llevar a cabo con cada persona dependen de sus necesidades y debe ofrecerse apoyo tanto individual como de grupo.

#### **Artículo 40. Vida en la comunidad**

Los apoyos para la vida en la comunidad buscan la inclusión y la participación máxima, y que la persona con discapacidad tenga un rol social valorado, reduciendo cualquier tipo de barreras y buscando y aprovechando las oportunidades del entorno.

Los apoyos se dan en cualquier ámbito: educación inclusiva, trabajo con apoyo, apoyo a la vivienda, ocio inclusivo u otros. Sin embargo, si la prestación del servicio no se hace en la comunidad, sino en un centro específico para personas con discapacidad, se tienen que planificar y llevar a cabo las actividades en la comunidad para promover las oportunidades, las experiencias y las relaciones.

Estas actividades deben actualizarse periódicamente y deben comunicarse previamente a la persona y a su representante legal para consensuar la participación. Más allá del consenso, se tiene que procurar facilitarle una oferta de actividades para que pueda elegir.

Se tiene que llevar un calendario de actividades y un registro de participantes para saber cuántas y qué actividades ha hecho la persona en la comunidad, especialmente si está institucionalizada en un centro residencial. Si estas actividades se hacen en grupo, los grupos tienen que ser pequeños (máximo de 12 personas) para producir el menor impacto posible.

Para trabajar la vida independiente dentro de la comunidad, se tiene que trabajar con las personas de la comunidad, identificando y buscando la colaboración de los agentes del entorno. También se tiene que orientar y apoyar a la ciudadanía sobre las medidas de accesibilidad que sean necesarias.

Se tienen que favorecer las experiencias en las cuales la persona usuaria se sienta incluida y valorada: tareas de voluntariado, centros de barrio, grupos de excursión, clubes deportivos u otros entornos y actividades. Se tiene que hacer el seguimiento del resultado de estas experiencias y prestar apoyos cuando sea necesario.



#### **Artículo 41. Vínculos**

De acuerdo con los principios rectores que se regulan en los artículos 20 a 24, se tiene que evaluar que las personas tengan vínculos sociales y afectivos significativos más allá de los proveedores de apoyos y los familiares.

Se tiene que medir la frecuencia y la satisfacción de estas relaciones, así como apoyar para generar nuevas oportunidades. Este aspecto es especialmente importante en las personas con pocas relaciones, o bien las que sufren una situación de aislamiento social en el domicilio, o en situación de institucionalización en un entorno residencial.

Además de evaluar estos aspectos, se tienen que fijar objetivos individuales cuando sea necesario y se tienen que generar oportunidades mediante actuaciones concretas y de manera transversal a los diferentes entornos y actividades.

#### **Artículo 42. Atención a familias**

Cualquier servicio incluido en este reglamento tiene que ofrecer prestaciones hacia los familiares que, como mínimo, tienen que comprender las actuaciones siguientes:

1. Recoger las necesidades de los familiares.
2. Informar y orientar sobre los recursos adecuados a las necesidades.
3. Hacer balance de los resultados obtenidos, elaborar y consensuar el plan de atención personal.
4. Orientar, asesorar y apoyar a los familiares para promover la implicación y el apoyo a la autonomía y el bienestar de la persona usuaria.
5. Hacer reuniones periódicas de seguimiento.

Además, los servicios pueden incluir actuaciones y medidas destinadas a los familiares como destinatarios principales de la prestación:

- a) Actividades para conocer las necesidades actuales y futuras de los familiares y diseñar nuevas respuestas o mejorar las actuales.
- b) Actividades de formación a familias.
- c) Medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- d) Medidas para favorecer el intercambio y la ayuda mutua entre diferentes familias.
- e) Otros que tengan al familiar como destinatario principal.

#### **Subsección 3.ª**

#### ***Servicios generales y complementarios***

#### **Artículo 43. Comedor**

Los servicios pueden ofrecer un servicio de comedor, que tiene que ser opcional a todos los servicios, excepto a los servicios de centro de día en modalidad de jornada completa, servicio residencial y servicio de vivienda supervisada, en los cuales se tendrá que prestar.

En caso de ofrecerlo, los servicios tienen que asegurar una nutrición adecuada de las personas usuarias. Tiene que haber una planificación de menús supervisada por un/a médico/a o especialista en dietética o nutrición. Además, se tiene que hacer una planificación específica para las patologías que lo requieran y, especialmente, para las personas que tienen que ingerir el alimento triturado. Las personas usuarias tienen que conocer el menú con una antelación mínima de una semana. Se tiene que procurar que sean variados y se ha tener en cuenta presentación porque sean atractivos y apetitosos. Las comidas y los platos cocinados tienen que llegar con la temperatura adecuada a los destinatarios.

En los servicios de estancias diurnas a jornada completa, centro de día y centro ocupacional, se tienen que servir dos comidas: almuerzo y merienda. Las comidas se servirán en el espacio destinado a comedor y se dará ayuda personal a las personas usuarias que lo necesiten, con los medios técnicos que hagan falta. Si la persona utiliza el servicio a jornada parcial, el servicio de comedor es opcional.

#### **Artículo 44. Alojamiento**

Se tiene que proporcionar alojamiento en los servicios de residencia o vivienda supervisada, de forma que el centro sea el domicilio de la persona usuaria. El servicio de alojamiento incluye:

1. Uso de las zonas comunes.
2. Ocupación de una habitación con capacidad para un máximo de dos personas (hasta tres en casos excepcionales), previa autorización por parte del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales. En caso de que las habitaciones no sean de uso individual se tendrá que dar



consentimiento escrito por parte de cada persona y su representante legal, para compartir la habitación. En este caso se adoptarán las medidas necesarias para preservar la intimidad de cada persona. La persona usuaria puede tener en la habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados o peligrosos.

3. Limpieza diaria de la habitación y con más frecuencia si las circunstancias lo requieren.
4. Lavado, repasado y planchado de la ropa personal. Los tipos de lavado se tienen que ajustar a la tipología de las piezas con objeto de garantizar la higiene y la conservación en buen estado.
5. Las camas se tienen que hacer diariamente.
6. La muda de ropa de cama se tiene que hacer siempre que lo requieran las circunstancias y, en todo caso, semanalmente, así como cada vez que se produzca un ingreso. Se tienen que cambiar las toallas, las servilletas, el mantel y el resto de la lencería. El servicio tiene que renovar, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria porque se mantenga en las condiciones de uso adecuadas.

El servicio de alojamiento tiene que facilitar, siempre que sea posible, la participación de las personas usuarias en todas estas actividades.

#### **Artículo 45. Transporte**

Los servicios pueden ofrecer opcionalmente un servicio de transporte adaptado a las necesidades de las personas usuarias siempre que el transporte público no sea una opción adecuada. El servicio de transporte tendrá que trasladar, cuando haga falta, a las personas usuarias de su domicilio al centro y de éste al domicilio o en actividades fuera del centro. En función de las necesidades de apoyo de las personas usuarias, durante los traslados habrá un acompañante, además del conductor.

#### **Artículo 46. Otros servicios y prestaciones**

Los centros y servicios pueden ofrecer otros servicios y prestaciones complementarias a las previstas en este reglamento. Estas prestaciones se tienen que ofrecer siempre con carácter voluntario y tienen que ir vinculadas a un servicio autorizado o acreditado.

### **SECCIÓN 3.ª**

#### **Requisitos de información y documentación**

#### **Artículo 47. Documentación de la persona usuaria**

Las entidades titulares de servicios sociales tienen la obligación de mantener disponible y actualizada la información y la documentación de la persona usuaria, que consta como mínimo de:

1. Expediente administrativo electrónico, que tiene que incluir, como mínimo:
  - a) Nombre y apellidos.
  - b) Fecha de nacimiento.
  - c) DNI o documento personal de identificación.
  - d) Número de la Seguridad Social.
  - e) Otros seguros individuales o familiares.
  - f) Nombre de los familiares o tutores/se y datos de contacto.
  - g) Fecha de incorporación al servicio y, si es baja, fecha y motivo de la baja.
  - h) Certificado de discapacidad, en que conste el porcentaje, los códigos diagnósticos y la vigencia del certificado.  
En caso de dependencia, modificación de la capacitación jurídica o resolución judicial:
  - i) Grado de dependencia.
  - j) Tipo de modificación de la capacidad jurídica (tutela o curatela), fecha de la sentencia y carácter (temporal o absoluta).
  - k) Autorización judicial de ingreso
2. Contrato de prestación de servicio. Las entidades titulares de servicios sociales tienen que suscribir un contrato entre el representante legal de la entidad y la persona usuaria o su representante legal, en el cual tiene que constar como mínimo:
  - a) Datos identificativos de la entidad titular del servicio y de la persona usuaria.
  - b) Nombre del servicio.
  - c) Prestaciones comprometidas y horas de atención semanal.
  - d) Duración del contrato.
  - e) Que se acude libremente o, si es el caso, con la autorización judicial.
  - f) El precio fijado del servicio y de los servicios complementarios, así como la cláusula de actualización correspondiente y el medio





de pago del servicio. En caso de plazas concertadas, se tiene que incluir la cantidad que tiene que aportar la persona usuaria.

g) Que se obliga a respetar los derechos de las personas usuarias reconocidos en el reglamento de régimen interno del servicio, que tienen que corresponder, como mínimo, a los fijados en este Reglamento.

Toda esta información y documentación se podrá almacenar digitalmente, teniendo en cuenta lo que dispone la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal y otra normativa que sea de aplicación.

#### **Artículo 48. Documentación del centro o servicio**

Las entidades titulares de servicios sociales tienen la obligación de mantener disponible y actualizada la información y la documentación del centro o servicio, que consta como mínimo de:

1. Identificación de la entidad titular y de funcionamiento del servicio:

- a) Razón social.
- b) CIF.
- c) Domicilio.
- d) Nombre y DNI del representante legal.
- e) Nombre y teléfono de la persona de contacto del servicio.
- f) Servicios y prestaciones incluidas.
- g) Número de trabajadores/se por categoría.
- h) Plazas autorizadas por servicio.
- i) Horarios de atención.
- j) Tarifa de precios.

2. Proyecto del centro o servicio. Objetivos generales y específicos. Actividades. Recursos. Indicadores de resultado y metodología de seguimiento.

3. Memoria anual, que tiene que incluir, como mínimo:

- a) Objeto.
- b) Perfil de las personas usuarias.
- c) Objetivos.
- d) Actividades.
- e) Metodología.
- f) Recursos humanos.
- g) Método de evaluación, indicadores y resultados.
- h) En caso de que la entidad sea la titular de diferentes centros y servicios, se puede presentar una memoria global con detalle de la información para cada servicio.

4. Póliza de seguros del inmueble y de responsabilidad civil. La póliza del inmueble tiene que cubrir los accidentes del personal y de las personas usuarias y ser adecuada para el número de trabajadores/se y personas atendidas en el centro.

5. Plan de emergencias y manual de autoprotección, cuando sea obligatorio por la normativa de actividades.

6. Reglamento de régimen interno, que tiene que incluir, como mínimo:

- a) Derechos y deberes de las personas usuarias.
- b) Normas de funcionamiento del centro y servicio.
- c) Sistemas de admisión y de bajas.
- d) Causas de cese del servicio.
- e) Sistema de participación de las personas y/o de sus representantes legales.
- f) Horario de funcionamiento del establecimiento.
- g) Información relativa al sistema de reclamaciones y al derecho de tramitar una reclamación ante la Administración pública.

Toda esta información y documentación se podrá almacenar digitalmente, teniendo en cuenta lo que dispone la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal y otra normativa que sea de aplicación.

#### **Artículo 49. Tablón de anuncios**

Todos los servicios que se presten en un centro, excepto las viviendas supervisadas, tienen que disponer de un tablón de anuncios en un



espacio concurrido por las personas usuarias en el cual se tiene que exponer:

1. Tarifa de precios vigentes.
2. Planificación de actividades de la semana que corresponda.
3. Lista de menús.
4. Aviso sobre la disponibilidad de hojas de reclamación y sobre la posibilidad de reclamar directamente ante el departamento competente.
5. Instrucciones para casos de emergencia con especificaciones para el personal del establecimiento y para las personas usuarias adaptadas según el nivel de comprensión. Además, un plano con señalización de rutas y formas de evacuación de los centros, que se tiene que colocar en un lugar visible a las diferentes plantas del centro.
6. En el caso de servicios que se prestan a personas con limitaciones cognitivas por discapacidad intelectual o del desarrollo, o daño cerebral, la información tiene que estar adaptada a su nivel de comprensión.

#### **Artículo 50. Régimen general de precios**

1. Las entidades integrantes de la Red pública de servicios sociales tienen que fijar un régimen de precios, de acuerdo con lo que establece la normativa reguladora aplicable.
2. Las entidades titulares de servicios de servicios sociales de titularidad privada tienen que establecer las tarifas de precios mensuales máximas que tienen que regir durante cada año, y lo tienen que comunicar por escrito a la Administración competente en materia de acción social el último trimestre de cada año.
3. Se tienen que entregar los recibos numerados correspondientes de todos los pagos de las personas usuarias, de los cuales se tiene que guardar copia durante un plazo de cinco años. En estos recibos debe constar el coste total del servicio y la cantidad efectiva que paga la persona usuaria.
4. En caso de ausencias voluntarias no superiores a treinta días anuales, se tiene que reservar la plaza, pero se puede cobrar el precio del servicio y deducir el coste de la alimentación. En caso de ausencias forzosas transitorias, se tiene que reservar la plaza, pero también se puede cobrar el precio del servicio y deducir el coste de la alimentación.
5. En los servicios residenciales, al acabar con carácter definitivo las estancias de las personas usuarias, se tiene que hacer la liquidación en función del tiempo real de alta en el servicio. A tal efecto, se tienen que tener en cuenta las consideraciones siguientes:
  - a) Baja voluntaria: las personas usuarias tienen que anunciar la baja a los responsables del establecimiento con un preaviso de quince días. En caso contrario, al hacer la liquidación se puede cobrar hasta un máximo de quince días adicionales del precio de la estancia como compensación.
  - b) Baja definitiva no voluntaria. Se cobrará hasta el día de la baja.

#### **Artículo 51. Régimen contable**

1. Las entidades de servicios sociales tienen que llevar su administración de acuerdo con el régimen jurídico y económico que les sea de aplicación según su naturaleza jurídica.
2. Las entidades están obligadas a llevar la contabilidad, que debe ajustarse a los principios y a las normas previstas en el Plan general de contabilidad y a la normativa mercantil vigente.

#### **Artículo 52. Coordinación con otras entidades**

1. Los centros y servicios tienen que disponer de un procedimiento para coordinarse con otros profesionales y recursos del sistema de servicios sociales y del sistema sanitario, y si hace falta, de los sistemas educativos y de empleo, con el objetivo de establecer canales de comunicación, rentabilizar recursos, determinar las derivaciones oportunas y diseñar programas o planes individuales de apoyo con actuaciones en red.
2. El centro o servicio se tiene que relacionar con el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales a través de su director o directora, y otro personal técnico cuando se trate de coordinarse para la actuación con una persona usuaria.



**SECCIÓN 4ª**  
**Recursos humanos**

**Artículo 53. Condiciones comunes del personal**

1. La entidad prestadora del servicio tiene que asegurar la cualificación necesaria del personal que lleva a cabo la atención directa a las personas usuarias y mantener un archivo de personal actualizado.
2. Los servicios tienen que contar con el personal suficiente de acuerdo con la normativa aplicable. La ratio o número de profesionales se tiene que adecuar a la tipología de servicio, a las prestaciones incluidas y a la intensidad de apoyos que precisan las personas usuarias.
3. A efectos de cómputo de personal, se entiende por ratio la proporción de profesionales a jornada completa en relación al número de personas usuarias del servicio. Los ratios de personal, que tienen la consideración de mínimas, se tienen que fijar según la tipología del servicio de que se trata.
4. A efectos de ratios, se diferencia entre técnicos de apoyo, técnicos titulados y personal de servicios generales y administrativos. Las cualificaciones profesionales de los técnicos de apoyo de cada servicio tienen que ser las adecuadas para las actividades, programas y prestaciones establecidas a las condiciones funcionales de cada servicio:

a) **Técnicos de apoyo.** Son los responsables de ejecutar los programas, las actividades y las prestaciones propias de cada servicio, así como de participar en las tareas para planificar, evaluar y supervisar cuando su cualificación profesional lo establezca. Tienen que acreditar la cualificación profesional prevista en el Decreto 86/2010, de 25 de junio, y posteriores, o las calificaciones del Instituto de Cualificaciones Profesionales de la familia profesional de servicios socioculturales y a la comunidad y ciclos formativos homologables. Las titulaciones exigidas para cada servicio se pueden sustituir por una titulación superior en relación con el mismo campo de actuación profesional.

b) **Técnicos titulados.** Son los responsables de la planificar, ejecutar, evaluar y supervisar los programas, las actividades y las prestaciones. Son técnicos de grado universitario o licenciados en las disciplinas de servicios sociales, educación y salud, con las excepciones que se indique en las condiciones de funciones de cada servicio. Las titulaciones requeridas para los perfiles profesionales establecidos para cada servicio se pueden homologar con otras titulaciones universitarias diferentes siempre que se acredite una formación de posgrado de, como mínimo, 200 horas sobre discapacidad y/o dependencia con el diploma de especialista, experto o máster. Uno de los técnicos titulados tiene que hacer las funciones de coordinador del servicio.

c) **Servicios generales y administrativos.** Es el personal responsable de las tareas de mantenimiento, limpieza, lavandería, cocina, transporte y servicios administrativos. Estos servicios se pueden prestar con personal propio o contratando externamente al servicio. En este segundo caso, no hay que aplicar los ratios siempre que las cláusulas técnicas de los contratos fijen los criterios de calidad exigibles de acuerdo con este reglamento.

5. Las entidades prestadoras de servicios sociales pueden contar con la ayuda de personal voluntario, siempre que se respete el espíritu y el contenido de la normativa de voluntariado de la comunidad autónoma de las Illes Balears. Sin embargo, este personal voluntario no se contabilizará a la hora de calcular la ratio.
6. Las entidades prestadoras de servicios sociales que emplean más de 50 trabajadores están obligadas a ocupar un número de personas trabajadoras con discapacidad no inferior al 2% de la plantilla, o bien cumplir con las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, y normativa vigente aplicable.
7. Las entidades prestadoras de servicios sociales, con la participación de la representación legal del personal, tienen que elaborar y desarrollar planes de formación para el conjunto del personal. La formación impartida tiene que ser adecuada a los puestos de trabajo para facilitar la homologación o el acceso a las cualificaciones estipuladas. Los planes de formación tienen que incluir, como mínimo, contenidos referidos en la atención personal y a la salud laboral y prevención de riesgos.
8. Las entidades prestadoras de servicios sociales tienen que cumplir la normativa vigente que corresponda en materia laboral, y en particular el Estatuto de los Trabajadores y el convenio colectivo que sea de aplicación.

**CAPÍTULO IV**  
**Requisitos materiales y funcionales específicos de los servicios**

**SECCIÓN 1.ª**  
**Servicios técnicos**

**Artículo 54**  
**Servicio de valoración, de orientación y de seguimiento**

1. **Definición:** servicio de información, valoración y orientación a la persona con discapacidad y a los familiares para acceder al recurso más adecuado de la Red pública de servicios sociales según el tipo de discapacidad y el tipo e intensidad de los apoyos. El servicio incluye el seguimiento de las personas pasado un tiempo desde su incorporación, así como el seguimiento de los planes de atención personal y de la





calidad de los servicios prestados de acuerdo a los principios rectores (artículos 20 a 24), a los requisitos de acreditación y a lo que establezcan, en su caso, los pliegos técnicos o de concertación. Este servicio es responsabilidad del IMAS.

2. Calendario y horario: 220 días al año en horario adaptable según necesidades.

3. Perfil de las personas destinatarias:

Personas con discapacidad a partir del 33% de cualquier edad, y sus familiares o tutores legales.

4. Condiciones materiales:

- a) Despachos y salas de reunión equipados con informática y comunicaciones.
- b) Material técnico de evaluación (test y escalas, instrumentos de registro).

5. Prestaciones mínimas que tiene que incluir:

- a) Atención psicológica, de acuerdo con lo que establece el artículo 33.
- b) Atención social, de acuerdo con lo que establece el artículo 37.
- c) Atención a familias, de acuerdo con lo que establece el artículo 42.

6. Ratios de personal. Por 100 personas usuarias:

a) Personal técnico titulado:	8
b) Personal servicios generales y administración:	1

7. Perfil profesional: Trabajo social. Psicología general sanitaria. Pedagogía. Medicina. Otras titulaciones afines.

#### **Artículo 55. Servicio de promoción de los derechos y de apoyo a víctimas con discapacidad**

1. Definición: servicio de valoración, apoyo psicológico y jurídico a personas con discapacidad que han sido víctimas de abusos de tipo sexual u otros (acoso económico, violencia verbal o física) o están en riesgo de ver vulnerados sus derechos. El servicio ofrece:

- a) Atención psicológica y social: acogida y valoración inicial del caso con la persona y los familiares, configuración de un espacio de protección a la persona, valoración de la capacidad para declarar ante un juez, atención psicológica a la persona para afrontar el estrés postraumático, seguimiento de la persona y los familiares.
- b) Asesoramiento legal e intermediación: asesoramiento legal, acompañamiento e intermediación con los organismos judiciales y de seguridad en todo el proceso.
- c) Asesoramiento y formación a familias y a profesionales de atención a personas con discapacidad para identificar y prevenir la vulnerabilidad y situaciones de riesgo. Actividades de difusión y sensibilización.

El servicio es responsabilidad del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales y se tiene que prestar en colaboración con las instancias judiciales, los cuerpos y las fuerzas de seguridad, y las entidades que representan las personas con discapacidad y cuenten con equipos técnicos y jurídicos que hayan recibido formación especializada en prevención, mediación judicial y atención psicológica a personas con discapacidad víctimas de abusos.

2. Calendario y horario: 365 días al año en horario adaptable según necesidades.

3. Perfil de las personas destinatarias: personas con discapacidad de cualquier edad que han sufrido maltratos o abusos de tipo sexual o de otro tipo o que han sido discriminadas causando una situación de vulneración de sus derechos.

4. Condiciones materiales:

- a) Despachos y salas de reunión equipados con informática y comunicaciones.
- b) Material técnico de evaluación (test y escalas, instrumentos de registro).

5. Prestaciones mínimas que tiene que incluir:

- a) Atención psicológica, de acuerdo con lo que establece el artículo 33.
- b) Atención social, de acuerdo con lo que establece el artículo 37.
- c) Atención a familias, de acuerdo con lo que establece el artículo 42.



6. Ratios de personal. Por 100 expedientes abiertos:

a) Personal técnico titulado:	10
b) Personal servicios generales y administración:	1

7. Perfil profesional: Derecho. Psicología general sanitaria. Medicina. Trabajo social. Educación social. Otras titulaciones afines.

#### **Artículo 56. Servicio de apoyo a la accesibilidad**

1. Definición: servicio especializado en el asesoramiento, evaluación y propuestas de intervención para la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Se evalúan cualquier tipo de entornos, instalaciones, tecnologías o actividades. De cada evaluación se hace un informe y se apoya a los planes de mejora. El servicio incluye acciones de difusión, evaluación del cumplimiento legal, apoyo a la elaboración de planes de accesibilidad, coordinación institucional y otras actuaciones encaminadas a mejorar la accesibilidad.

2. Calendario y horario: 220 días al año en horario diurno.

3. Perfil de las personas destinatarias: cualquier persona con o sin discapacidad

4. Condiciones materiales: despachos y salas de reunión equipados con informática y comunicaciones.

5. Prestaciones mínimas que tiene que incluir:

- a) Apoyo a la accesibilidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 28.
- b) Vida en la comunidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 40.

6. Ratios de personal: 3 técnicos titulados por unidad de servicio.

7. Perfil profesional: Arquitectura. Ingeniería. Psicología. Derecho. Otras titulaciones afines.

#### **Artículo 57. Servicio de intérpretes de la lengua de signos**

1. Definición: servicio que ofrece un apoyo para interpretar la lengua de signos a las personas con discapacidad auditiva para hacer varios tipos de gestiones, recibir servicios o participar en actividades. Se presta por demanda y se priorizan los recursos según la urgencia y si hay o no otras alternativas para la comunicación.

2. Calendario y horario: días laborables y horario flexible.

3. Personas destinatarias: personas con discapacidad auditiva que utilizan la lengua de signos.

4. Condiciones materiales: despachos y salas de reunión equipados con informática y comunicaciones.

5. Prestaciones mínimas que tiene que incluir: comunicación, de acuerdo con lo que establece el artículo 38.

6. Ratios de personal: 3 técnicos de apoyo por unidad de servicio (150 personas usuarias)

7. Perfil profesional: técnico en interpretación y lenguaje de signos.

### **SECCIÓN 2ª**

#### **Servicios de promoción de la autonomía personal y de acompañamiento**

#### **Artículo 58. Servicio de atención temprana**

1. Definición: servicio específico y multidisciplinar (neuropediatría, fisioterapia, psicomotricidad, logopedia, etc.) para niños/as con discapacidad o limitaciones en el desarrollo. Tiene como objetivo aprovechar la máxima plasticidad neuronal y capacidad de desarrollo para minimizar las consecuencias futuras de una posible discapacidad, con diferentes tipos de estimulación. Las intervenciones tienen que prever la globalidad del niño y los familiares y se pueden prestar tanto en el domicilio familiar como en un centro de educación infantil o en un centro especializado.

2. Calendario y horario: 220 días al año. Promedio de 12 horas mensuales por persona usuaria. Horario adaptable según las necesidades de cada niño y su familia.



3. Perfil de las personas destinatarias: niños de 0 a 6 años con limitaciones funcionales o trastornos en el desarrollo, o con riesgo de sufrirlos.
4. Condiciones materiales: según lo que establece la normativa reguladora de la red pública y concertada de atención temprana en el ámbito de los servicios sociales de las Islas Baleares.
5. Prestaciones mínimas que tiene que incluir: según lo que establece la normativa reguladora de la red pública y concertada de atención temprana en el ámbito de los servicios sociales de las Illes Balears.
6. Ratios de personal. Por 100 personas usuarias:

a) Personal técnico titulado:	11
b) Personal servicios generales y administración:	1

7. Perfil profesional: Psicología/Psicología general sanitaria. Neuropsicología. Medicina. Enfermería. Fisioterapia. Psicomotricidad. Logopedia. Trabajo social. Magisterio de educación especial. Magisterio de audición y lenguaje. Pedagogía. Otras titulaciones afines.

#### **Artículo 59. Servicio de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional**

1. Definición: servicio que proporciona a las personas con discapacidad física sobrevenida en fase post-aguda, una atención multidisciplinar mediante sesiones especializadas para paliar los déficits cognitivos, motores y emocionales, y mejorar su autonomía. Se empieza a prestar cuando la persona sale del proceso rehabilitador sanitario y se necesita un servicio social que dé continuidad a los progresos de la rehabilitación médica, así como para trabajar las actividades de autonomía personal y funcional. Tiene una duración determinada de, como máximo, hasta tres años desde la finalización de la rehabilitación sanitaria. Se puede prestar tanto en un centro especializado como en el domicilio de la persona usuaria.

2. Calendario y horario: 220 días al año en horario adaptable según necesidades de cada persona. Media de 6 horas semanales de servicio por persona usuaria.

3. Personas destinatarias: personas con discapacidad física sobrevenida con, a partir 33% de discapacidad, que tienen posibilidades de mejorar su autonomía durante los tres primeros años desde el alta de su proceso de rehabilitación post-hospitalario prescrito por el sistema de salud.

4. Condiciones materiales:

- a) Recepción y zona de administración y dirección.
- b) Despachos para los profesionales, adecuados para hacer sesiones con las personas usuarias y sus familiares, con el equipamiento de atención psicológica adecuado (pruebas de evaluación, material didáctico y de rehabilitación, estimulación o terapia).
- c) Espacio de fisioterapia con, como mínimo, 4 m<sup>2</sup> de uso simultáneo por persona usuaria, equipado con los aparatos adecuados, camillas, etc., y con buenas condiciones de iluminación y ventilación.
- d) Salas para hacer las actividades, con una superficie mínima de 4 m<sup>2</sup> por persona usuaria.
- e) Un baño adaptado, con inodoro y lavabo, para cada 15 plazas o personas usuarias que cohabitan simultáneamente en la instalación. Como mínimo 1 baño tiene que tener ducha adaptada.
- f) Además, tiene que contar con equipamientos de neuropsicología, psicología y terapia ocupacional para poder llevar a cabo sesiones de grupo e individuales y con los medios técnicos de evaluación y rehabilitación funcional.

5. Prestaciones que se tienen que incluir, en función de las necesidades de cada persona:

- a) Actividades de la vida diaria, de acuerdo con lo que establece el artículo 27.
- b) Apoyo a la accesibilidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 28.
- c) Programas de autodirección, de acuerdo con lo que establece el artículo 29.
- d) Atención a la salud, de acuerdo con lo que establece el artículo 32.
- e) Atención psicológica, de acuerdo con lo que establece el artículo 33.
- f) Estimulación cognitiva, de acuerdo con lo que establece el artículo 34.
- g) Fisioterapia, de acuerdo con lo que establece el artículo 35.
- h) Atención social, de acuerdo con lo que establece el artículo 37.
- i) Comunicación, de acuerdo con lo que establece el artículo 38.
- j) Atención a familias, de acuerdo con lo que establece el artículo 42.





6. Ratios de personal. Por cada 100 personas usuarias:

a) Personal técnico de apoyo	3
b) Personal técnico titulado:	10
c) Personal servicios generales y administración:	1

7. Perfil profesional:

- a) Técnicos de apoyo. Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales. Atención sociosanitaria a personas dependientes en el domicilio. Promoción e intervención socioeducativa. Educación de habilidades de autonomía personal y social. Técnico en integración social de personas con discapacidad. Técnico en atención a personas en situación de dependencia. Técnico en cuidados auxiliares de enfermería.
- b) Técnicos titulados: Trabajo social. Educación social. Psicología general sanitaria. Neuropsicología. Medicina. Enfermería. Fisioterapia. Psicomotricidad. Logopedia. Terapia ocupacional. Otras titulaciones afines.

#### **Artículo 60. Servicio de atención integral y de promoción de la autonomía**

1. Definición: servicio especializado para personas con discapacidad, formado por actuaciones de valoración, orientación y prestación de apoyos dirigidas a promover la autonomía y la inclusión efectiva de cada persona mediante la coordinación con el recursos de la comunidad. Según el tipo de discapacidad y situación, el servicio puede apoyar en varias áreas y ámbitos de la vida de la persona (salud, educación, trabajo, familia, transporte, protección de los derechos u otros aspectos). El servicio se puede prestar tanto en un centro de recursos como en entornos comunitarios, espacios formativos, espacios de rehabilitación o en el propio domicilio.

2. Calendario y horario: 365 días al año en horario adaptable según las necesidades de cada persona. Promedio de 12 horas mensuales de atención individual por persona usuaria.

3. Personas destinatarias:

- a) Personas con discapacidad auditiva mayores de 6 años, a partir del 33% de discapacidad.
- b) Personas con discapacidad física o pluridiscapacidad, mayores de 16 años o menores en casos excepcionales, a partir del 33% de discapacidad.
- c) Personas con discapacidad psíquica asociada a un trastorno mental, mayores de 18 años, a partir del 33% de discapacidad.

4. Condiciones materiales:

- a) Recepción y zona de administración y dirección.
- b) Despachos para los profesionales, adecuados para hacer sesiones con las personas usuarias y sus familiares, con el equipamiento de atención psicológica adecuado (pruebas de evaluación, material didáctico y de rehabilitación, estimulación o terapia).
- c) Salas para hacer actividades, con una superficie mínima de 3 m<sup>2</sup> por persona usuaria.
- d) Un baño adaptado, con inodoro y lavabo, para cada 15 plazas o personas usuarias que cohabitan simultáneamente a la instalación. Como mínimo 1 baño tiene que tener ducha adaptada.
- e) Se utilizarán también recursos de la comunidad, así como el propio domicilio.

5. Prestaciones que se tienen que incluir, en función de las necesidades de cada persona:

Discapacidad auditiva.

- a) Apoyo a la accesibilidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 28.
- b) Programas de autodirección, de acuerdo con lo que establece el artículo 29.
- c) Orientación y formación, de acuerdo con lo que establece el artículo 30.
- d) Ocupación y apoyo al empleo, de acuerdo con lo que establece el artículo 31.
- e) Atención a la salud, de acuerdo con lo que establece el artículo 32.
- f) Atención psicológica, de acuerdo con lo que establece el artículo 33.
- g) Atención social, de acuerdo con lo que establece el artículo 37.
- h) Comunicación, de acuerdo con lo que establece el artículo 38.
- i) Habilidades sociales, de acuerdo con lo que establece el artículo 39.
- j) Vida en la comunidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 40.
- k) Vínculos, de acuerdo con lo que establece el artículo 41.
- l) Atención a familias, de acuerdo con lo que establece el artículo 42.





Discapacidad física.

- a) Actividades de la vida diaria, de acuerdo con lo que establece el artículo 27.
- b) Apoyo a la accesibilidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 28.
- c) Programas de autodirección, de acuerdo con lo que establece el artículo 29.
- d) Orientación y formación, de acuerdo con lo que establece el artículo 30.
- e) Ocupación y apoyo al empleo, de acuerdo con lo que establece el artículo 31.
- f) Atención a la salud, de acuerdo con lo que establece el artículo 32.
- g) Atención psicológica, de acuerdo con lo que establece el artículo 33.
- h) Estimulación cognitiva, de acuerdo con lo que establece el artículo 34.
- i) Fisioterapia, de acuerdo con lo que establece el artículo 35.
- j) Actividades de bienestar, de acuerdo con lo que establece el artículo 36.
- k) Atención social, de acuerdo con lo que establece el artículo 37.
- l) Comunicación, de acuerdo con lo que establece el artículo 38.
- m) Habilidades sociales, de acuerdo con lo que establece el artículo 39.
- n) Vida en la comunidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 40.
- o) Vínculos, de acuerdo con lo que establece el artículo 41.
- p) Atención a familias, de acuerdo con lo que establece el artículo 42.

Discapacidad psíquica asociada a un trastorno mental.

- a) Actividades de la vida diaria, de acuerdo con lo que establece el artículo 27.
- b) Programas de autodirección, de acuerdo con lo que establece el artículo 29.
- c) Orientación y formación, de acuerdo con lo que establece el artículo 30.
- e) Ocupación y apoyo al empleo, de acuerdo con lo que establece el artículo 31.
- d) Atención psicológica, de acuerdo con lo que establece el artículo 33.
- e) Atención social, de acuerdo con lo que establece el artículo 37.
- f) Habilidades sociales, de acuerdo con lo que establece el artículo 39.
- g) Vida en la comunidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 40.
- h) Vínculos, de acuerdo con lo que establece el artículo 41.
- i) Atención a familias, de acuerdo con lo que establece el artículo 42.

6. Ratios de personal. Por cada 100 personas usuarias:

Discapacidad auditiva.

a) Personal técnico titulado:	12
b) Personal servicios generales y administración:	1

Discapacidad física.

a) Personal técnico de apoyo	2
b) Personal técnico titulado:	10
c) Personal servicios generales y administración:	1

Discapacidad psíquica asociada a un trastorno mental.

a) Personal técnico de apoyo	2
b) Personal técnico titulado:	10
c) Personal servicios generales y administración:	1

7. Perfil profesional:

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





cuidados auxiliares de enfermería. Auxiliar técnico educativo.

b) Técnicos titulados: Trabajo social. Educación social. Psicología / Psicología general sanitaria. Pedagogía. Medicina. Enfermería. Fisioterapia. Magisterio en audición y lenguaje. Logopedia. Terapia ocupacional. Otras titulaciones afines.

#### **Artículo 61. Servicio de habilitación y terapia ocupacional**

1. Definición: servicio para personas con discapacidad física y/o pluridiscapacidad que presta apoyos formativos y terapéuticos con el objetivo de conseguir la máxima autonomía e inclusión sociolaboral. Incluye actividades de terapia ocupacional y de entrenamiento en habilidades de autonomía para la vida diaria, así como de orientación, formación y recualificación para la inserción sociolaboral. Está especialmente dirigido a las personas que requieren una recualificación para volver al mercado laboral, por lo cual tiene una duración determinada: hasta lograr los objetivos individuales. También se dirige a personas en situación estable, en cuanto a su discapacidad, que se pueden beneficiar de una función terapéutica y de mantenimiento de habilidades.

2. Calendario y horario: 220 días al año en horario diurno, adaptable según las necesidades de cada persona. 25 horas semanales de servicio.

3. Personas destinatarias. Se diferencian dos perfiles:

a) Personas con discapacidad física mayores de 16 años, a partir del 33% de discapacidad y posibilidades de reincorporarse al mercado laboral mediante apoyos formativos en una actividad profesional. Se denomina perfil habilitación.

b) Personas con discapacidad física, mayores de 16 años, a partir del 65% de discapacidad, que por sus limitaciones no tienen posibilidades de mejorar la inserción laboral. Se denomina perfil terapéutico.

4. Condiciones materiales:

a) Recepción y zona de administración y dirección.

b) Despachos para los profesionales, adecuados para hacer sesiones con las personas usuarias y sus familiares, con el equipamiento de atención psicológica adecuado (pruebas de evaluación, material didáctico y de rehabilitación, estimulación o terapia).

c) Salas para hacer actividades, con una superficie mínima de 4 m<sup>2</sup> por persona usuaria. Como mínimo se tienen que delimitar las zonas siguientes:

1) Zona de formación con autorización adecuada a la actividad profesional.

2) Zona de aprendizaje, terapia y actividades de bienestar.

d) Un baño adaptado, con inodoro y lavabo, para cada 15 plazas o personas usuarias que cohabitan simultáneamente en la instalación. Como mínimo 1 baño tiene que tener ducha adaptada.

5. Prestaciones que se tienen que incluir, en función de las necesidades de cada persona:

a) Programas de autodirección, de acuerdo con lo que establece el artículo 29.

b) Orientación y formación, de acuerdo con lo que establece el artículo 30.

c) Ocupación y apoyo al empleo, de acuerdo con lo que establece el artículo 31.

d) Actividades de bienestar, de acuerdo con lo que establece el artículo 36.

e) Atención social, de acuerdo con lo que establece el artículo 37.

f) Habilidades sociales, de acuerdo con lo que establece el artículo 39.

g) Vida en la comunidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 40.

h) Vínculos, de acuerdo con lo que establece el artículo 41.

i) Atención a familias, de acuerdo con lo que establece el artículo 42.

6. Ratios de personal. Por cada 100 personas usuarias:

a) Personal técnico de apoyo	8
b) Personal técnico titulado:	3
c) Personal servicios generales y administración:	3

7. Perfil profesional:

a) Técnicos de apoyo: Promoción e intervención socioeducativa. Educación de habilidades de autonomía personal y social. Docencia de la formación para el empleo. Inserción laboral de personas con discapacidad. Técnico en integración social de personas con discapacidad. Técnico en atención a personas en situación de dependencia.

b) Técnicos titulados: Trabajo social. Educación social. Psicología. Pedagogía. Terapia ocupacional. Otras titulaciones afines.



### Artículo 62. Servicio de asistencia personal

1. Definición: servicio que presta apoyos a la persona con discapacidad mediante la figura del asistente personal para llevar a cabo las actividades que no puede realizar de forma autónoma debido a sus limitaciones funcionales. Esta prestación le permite hacer las tareas de la vida diaria en condiciones de igualdad de oportunidades. El servicio se contrata por unas horas diarias y unas tareas concretas: ayudas a la movilidad y transporte, la comunicación y las tareas de la vida diaria, entre otros.
2. Calendario y horario: 365 días a cualquier hora, según las necesidades y condiciones contratadas.
3. Personas destinatarias: personas con discapacidad física a partir del 65%, con situación de dependencia reconocida y con capacidad de contratar y gestionar los apoyos para hacer una vida independiente.
4. Condiciones materiales: este servicio no requiere instalaciones.
5. Prestaciones que se tienen que incluir, en función de las necesidades de cada persona:
  - a) Actividades de la vida diaria, de acuerdo con lo que establece el artículo 27.
  - b) Apoyo a la accesibilidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 28.
  - c) Atención social, de acuerdo con lo que establece el artículo 37.
  - d) Vida a la comunidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 40.
  - e) Vínculos, de acuerdo con lo que establece el artículo 41.
6. Ratios de personal. Por cada persona atendida, 1 técnico de apoyo
7. Perfil profesional: Atención sociosanitaria a personas en el domicilio. Promoción e intervención socioeducativa. Educación de habilidades de autonomía personal y social. Mediación comunitaria. Dinamización comunitaria. Técnico en integración social de personas con discapacidad. Técnico en atención a personas en situación de dependencia. Otras titulaciones oficiales para la prestación del servicio de asistencia personal.

### Artículo 63. Servicio de función tutelar

1. Definición: servicio dirigido a personas con discapacidad con la capacidad jurídica modificada, que tiene por objeto velar por la persona tutelada con el fin de hacer todo lo que sea necesario para su bienestar y desarrollo integral. La entidad que lleva a cabo la actividad de apoyo a la función tutelar representa la persona tutelada y administra los bienes, de acuerdo con el encargo hecho por la autoridad judicial competente. Es un servicio sustitutivo de la función que harían los familiares / tutores.
2. Calendario y horario: seguimiento promedio de 3 horas mensuales por persona usuaria. Urgencias 24 horas, 365 días.
3. Personas destinatarias: personas con discapacidad y con la capacidad jurídica modificada que han sido sometidas a régimen de tutela o curatela por una fundación tutelar por resolución judicial.
4. Condiciones materiales: despachos para los profesionales, adecuados para hacer reuniones con las personas usuarias y sus familiares.
5. Prestaciones que se tienen que incluir, en función de las necesidades de cada persona:
  - a) Atención social, de acuerdo con lo que establece el artículo 37.
  - b) Vínculos, de acuerdo con lo que establece el artículo 41.
6. Ratios de personal. Por cada 100 personas usuarias:

a) Personal técnico titulado:	2
b) Personal servicios generales y administración:	0,5
7. Perfil profesional: Trabajo social. Educación social. Psicología. Pedagogía. Derecho. Otras titulaciones afines.



**SECCIÓN 3ª**  
**Servicios de estancias diurnas**

**Artículo 64. Servicio de centro de día**

1. Definición: servicio que ofrece durante el periodo diurno una atención integral para las personas con discapacidad y con necesidades de apoyo extenso y generalizado. En función de las necesidades de cada persona y el tipo de discapacidad (física o intelectual y del desarrollo) ofrece un apoyo directo en actividades de la vida diaria, comunicación, bienestar físico y salud, bienestar emocional, desarrollo personal, relaciones sociales y afectivas, inclusión y participación social, ocio, derechos y cualquier otro aspecto que afecte a la vida de la persona. El objetivo del servicio es mejorar o mantener el grado más alto posible de autonomía y bienestar, previniendo situaciones de mayor dependencia, potenciando la inclusión y apoyando a los familiares.

2. Calendario y horario: 220 días al año. Excepcionalmente, en función de las necesidades sociofamiliares, se puede ampliar hasta 240 días al año. 40 horas semanales de servicio en jornada completa. Posibilidad de recibir el servicio a jornada parcial.

3. Personas destinatarias: personas con discapacidad mayores de 16 años, o menores en casos excepcionales, a partir del 65% de discapacidad y con necesidades de apoyo extenso o generalizado, o bien con menos del 65% pero con necesidades excepcionales de apoyo por alteraciones graves del comportamiento.

4. Condiciones materiales:

a) Recepción y zona de administración y dirección.

b) Despachos para los profesionales, adecuados para hacer sesiones con las personas usuarias y sus familiares, con el equipamiento de atención psicológica adecuado (pruebas de evaluación, material didáctico y de rehabilitación, estimulación o terapia).

c) Espacio de fisioterapia con, como mínimo, 4 m<sup>2</sup> de uso simultáneo por persona usuaria, equipado con los aparatos adecuados, literas, etc., y con buenas condiciones de iluminación y ventilación.

d) Espacios para hacer actividades, con una superficie mínima de 3 m<sup>2</sup> por persona usuaria. En esa superficie se tienen que delimitar, como mínimo, las zonas siguientes:

1) Zona de aprendizaje y terapia, con equipamiento informático y audiovisual.

2) Zona de bienestar, con mobiliario de descanso y ocio.

e) Si la capacidad del centro es igual o superior a 25 plazas, tiene que tener una sala de curas con un espacio de 10 m<sup>2</sup>, como mínimo, con toma de agua caliente y fría, botiquín con medicación, material de curas elemental cerrado con llave y una camilla para exploración.

f) Comedor con una superficie mínima de 2 m<sup>2</sup> por persona usuaria. Si el servicio de comedor es contratado, se tiene que disponer de un pequeño *office* para preparar y servir las comidas, con nevera, fregadero y armarios para las vajillas y los utensilios de cocina. Si se cocina en el centro, se tiene que disponer de una cocina equipada y que cumpla los requisitos de la legislación vigente. Se pueden hacer dos turnos de comedor. El espacio destinado a comedor puede tener otros usos compatibles (descanso o bienestar, aprendizaje y terapia, o ambos a la vez) fuera de los horarios de comedor.

g) Un baño adaptado con inodoro, lavabo y ducha, para cada 15 plazas o personas usuarias que cohabitan simultáneamente en la instalación.

h) Todas las dependencias tienen que cumplir la legislación vigente en materia de accesibilidad y estar dotadas de señalizaciones y símbolos muy visibles para facilitar la orientación y comprensión de las personas con limitaciones sensoriales o cognitivas.

5. Prestaciones que se tienen que incluir:

a) Actividades de la vida diaria, de acuerdo con lo que establece el artículo 27.

b) Apoyo a la accesibilidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 28.

c) Programas de autodirección, de acuerdo con lo que establece el artículo 29.

d) Atención a la salud, de acuerdo con lo que establece el artículo 32.

e) Atención psicológica, de acuerdo con lo que establece el artículo 33.

f) Estimulación cognitiva, de acuerdo con lo que establece el artículo 34.

g) Fisioterapia, de acuerdo con lo que establece el artículo 35.

h) Actividades de bienestar, de acuerdo con lo que establece el artículo 36.

i) Atención social, de acuerdo con lo que establece el artículo 37.

j) Comunicación, de acuerdo con lo que establece el artículo 38.

k) Habilidades sociales, de acuerdo con lo que establece el artículo 39.

l) Vida en la comunidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 40.

m) Vínculos, de acuerdo con lo que establece el artículo 41.

n) Atención a familias, de acuerdo con lo que establece el artículo 42.

o) Comedor, de acuerdo con lo que establece el artículo 43.



p) Transporte, de acuerdo con lo que establece el artículo 45.

6. Ratios de personal. Por cada 100 personas usuarias a jornada completa:

Discapacidad intelectual y del desarrollo.

a) Personal técnico de apoyo	19
b) Personal técnico titulado:	9
c) Personal servicios generales y administración:	2

Discapacidad física.

a) Personal técnico de apoyo	15
b) Personal técnico titulado:	13
c) Personal servicios generales y administración:	2

7. Perfil profesional:

a) Técnicos de apoyo: Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales. Promoción e intervención socioeducativa. Educación de habilidades de autonomía personal y social. Atención al alumnado con necesidades educativas especiales en centros educativos. Mediación entre la persona sordociega y la comunidad. Dinamización comunitaria. Técnico en integración social de personas con discapacidad. Técnico en atención a personas en situación de dependencia. Técnico en cuidados auxiliares de enfermería. Otras titulaciones del catálogo de formación profesional de las ramas sanitarias, sociales o comunitarias, o certificados profesionales de grado II o III de las ramas sanitarias, comunitarias, sociales o de atención a personas dependientes.

b) Técnicos titulados: Trabajo social. Educación social. Psicología / Psicología general sanitaria. Pedagogía. Medicina. Neuropsicología. Enfermería. Fisioterapia. Psicomotricidad. Magisterio. Logopedia. Terapia ocupacional. Otras titulaciones afines.

8. Complemento por necesidades excepcionales de apoyo.

En determinados casos, y con la valoración y el dictamen previos del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales, se puede establecer una dotación complementaria de personal para atender a las personas con necesidades excepcionales de apoyo. Este complemento supondrá, como máximo, una dotación de 0,25 técnico de apoyo complementario añadido a la dotación del servicio y se puede revisar periódicamente.

#### Artículo 65. Servicio ocupacional

1. Definición: servicio que presta apoyos a la persona con discapacidad con el objetivo de conseguir el máximo desarrollo personal e inclusión social mediante actividades terapéuticas ocupacionales o de bienestar, de aprendizaje para la autonomía y de inserción sociolaboral. El peso de un tipo de actividades o de otro viene determinado por la valoración de las necesidades de apoyo de cada persona, su edad, las motivaciones y las necesidades personales. Una de las finalidades del servicio es, siempre que sea posible, facilitar la capacitación y preparación para acceder al trabajo, así como mantener y mejorar la ocupación mediante el servicio de ajuste personal y social o de trabajo con apoyo, favoreciendo la inserción en el mercado laboral ordinario siempre que sea posible. Por ello, el servicio ocupacional se tiene que adaptar a las circunstancias de la persona y del mercado laboral, y tiene que apoyar a las personas que no han conseguido una adaptación laboral satisfactoria o que necesitan más apoyo por deterioro o riesgo de exclusión. El servicio se puede prestar en actividades y entornos de la comunidad para favorecer la inclusión y participación social, pero siempre fuera del domicilio de la persona.

2. Calendario y horario: 220 días al año. 40 horas semanales de servicio en jornada completa. Posibilidad de recibir el servicio a jornada parcial. Posibilidad de complementar o sustituir otros servicios de formación o apoyo a la inserción laboral: trabajo con apoyo o ajuste personal y social en centro especial de empleo.

3. Personas destinatarias:

- a) Personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, mayores de 16 años o menores en casos excepcionales, a partir del 33% de discapacidad.
- b) Personas con discapacidad psíquica asociada a un trastorno mental, mayores de 18 años, a partir del 33% de discapacidad.

4. Condiciones materiales:

- a) Recepción y zona de administración y dirección.



- b) Despachos para los profesionales, adecuados para hacer sesiones con las personas usuarias y sus familiares, con el equipamiento de atención psicológica adecuado (pruebas de evaluación, material didáctico y de rehabilitación, estimulación o terapia).
- c) Espacios para hacer actividades, con una superficie mínima de 3 m<sup>2</sup> por persona usuaria.

En esa superficie se tienen que delimitar, como mínimo, las zonas siguientes:

- 1) Zona de ocupación y terapia ocupacional, con el equipamiento que corresponda para las diferentes actividades que se desarrollen.
  - 2) Zona de aprendizaje, con equipamiento informático y audiovisual.
  - 3) Zona de bienestar, con mobiliario de descanso y ocio.
  - 4) Opcionalmente, se puede incluir una zona de formación profesional, vinculada a un certificado de profesionalidad o especialidad formativa, con la autorización y el equipamiento adecuado a la actividad profesional y que cumpla con la normativa aplicable en centros formativos.
- d) Comedor con una superficie mínima de 2 m<sup>2</sup> por persona usuaria. Si el servicio de comedor es contratado, se tiene que disponer de un pequeño *office* para preparar y servir las comidas, con nevera, fregadero y armarios para las vajillas y los utensilios de cocina. Si se cocina en el centro, se tiene que disponer de cocina equipada y que cumpla los requisitos de la legislación vigente. Se pueden hacer dos turnos de comedor. El espacio destinado a comedor puede tener otros usos compatibles (descanso o bienestar, aprendizaje y terapia, o ambos a la vez) fuera de los horarios de comedor. Este espacio no es necesario si el centro no incluye el servicio de comedor.
- e) Un baño adaptado, con inodoro y lavabo, para cada 15 plazas o personas usuarias que cohabitan simultáneamente en la instalación. Como mínimo 1 baño tiene que tener ducha adaptada.
- f) Todas las dependencias tienen que cumplir la legislación vigente en materia de accesibilidad y estar dotadas de señalizaciones y símbolos muy visibles para facilitar la orientación y comprensión de las personas con limitaciones sensoriales o cognitivas.

#### 5. Prestaciones que se tienen que incluir:

- a) Programas de autodirección, de acuerdo con lo que establece el artículo 29.
- b) Orientación y formación, de acuerdo con lo que establece el artículo 30.
- c) Ocupación y apoyo al empleo, de acuerdo con lo que establece el artículo 31.
- d) Atención psicológica, de acuerdo con lo que establece el artículo 33.
- e) Actividades de bienestar, de acuerdo con lo que establece el artículo 36.
- f) Atención social, de acuerdo con lo que establece el artículo 37.
- g) Comunicación, de acuerdo con lo que establece el artículo 38.
- h) Habilidades sociales, de acuerdo con lo que establece el artículo 39.
- i) Vida en la comunidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 40.
- j) Vínculos, de acuerdo con lo que establece el artículo 41.
- k) Atención a familias, de acuerdo con lo que establece el artículo 42.
- l) Comedor, de acuerdo con lo que establece el artículo 43. Opcional
- m) Transporte, de acuerdo con lo que establece el artículo 45. Opcional.

#### 6. Ratios de personal. Por cada 100 personas usuarias a jornada completa:

Discapacidad intelectual y del desarrollo.

a) Personal técnico de apoyo	12
b) Personal técnico titulado:	4
c) Personal servicios generales y administración:	5

Discapacidad psíquica asociada a un trastorno mental.

a) Personal técnico de apoyo	12
b) Personal técnico titulado:	2
c) Personal servicios generales y administración:	5

#### 7. Perfil profesional:

- a) Técnicos de apoyo: Promoción e intervención socioeducativa. Educación de habilidades de autonomía personal y social. Docencia de la formación para el empleo. Inserción laboral de personas con discapacidad. Técnico en integración social de personas con discapacidad. Otras titulaciones del catálogo de formación profesional de las ramas sanitarias, sociales o comunitarias, o certificados



profesionales de grado II o III de las ramas sanitarias, comunitarias, sociales o de atención a personas dependientes.

b) Técnicos titulados: Trabajo social. Educación social. Psicología / Psicología general sanitaria. Pedagogía. Medicina. Enfermería. Fisioterapia. Psicomotricidad. Magisterio. Logopedia. Terapia ocupacional. Otras titulaciones afines a las anteriores y otras titulaciones adecuadas al tipo de actividad de ocupación y formación.

#### 8. Complemento por necesidades excepcionales de apoyo.

En determinados casos, y con la valoración y el dictamen previos del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales, se puede establecer una dotación complementaria de personal para atender a las personas con necesidades excepcionales de apoyo. Este complemento supondrá, como máximo, una dotación de 0,25 técnico de apoyo complementario añadido a la dotación del servicio y se puede revisar periódicamente.

### Artículo 66. Servicio sociocultural y de ocio

1. Definición: servicio que proporciona los apoyos necesarios porque las personas con discapacidad de cualquier edad puedan disfrutar de su tiempo de ocio de la forma más autónoma posible, fomentando a la vez la inclusión, la participación ciudadana, el bienestar y los vínculos. Se presta preferentemente en la comunidad, a los recursos, a las actividades y los entornos ordinarios, con un modelo de ocio inclusivo. Puede incluir un servicio de orientación e intermediación con recursos de ocio de la comunidad. Cada persona debe poder elegir las actividades que desea realizar.

2. Calendario y horario: el servicio se presta por horas y días, de lunes a sábado, y en periodos vacacionales.

3. Personas destinatarias: personas con discapacidad intelectual y del desarrollo de cualquier edad. Se establecen dos modalidades en función del nivel de intensidad de apoyos:

a) Servicio sociocultural y de ocio de baja intensidad, para personas con discapacidad entre el 33% y el 64% y necesidades de apoyo intermitente o limitado.

b) Servicio sociocultural y de ocio de alta intensidad, para personas con discapacidad a partir del 65% y necesidades de apoyo extenso o generalizado.

4. Condiciones materiales: no hacen falta instalaciones, puesto que se presta sobre todo en la comunidad. En caso de que el servicio tenga instalaciones propias, tienen que cumplir los requisitos materiales comunes, de acuerdo con lo que establecen los artículos 13 en 19.

5. Prestaciones que se tienen que incluir, en función de las necesidades de cada persona:

a) Actividades de bienestar, de acuerdo con lo que establece el artículo 36.

b) Atención social, de acuerdo con lo que establece el artículo 37.

c) Vida a la comunidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 40.

d) Vínculos, de acuerdo con lo que establece el artículo 41.

e) Atención a familias

6. Ratios de personal. Por cada 100 personas usuarias:

Baja intensidad.

a) Personal técnico de apoyo	2
b) Personal técnico titulado:	0,25

Alta intensidad.

a) Personal técnico de apoyo	6
b) Personal técnico titulado:	0,25

7. Perfil profesional:

a) Técnicos de apoyo: Promoción e intervención socioeducativa. Mediación comunitaria. Dinamización comunitaria. Técnico en integración social de personas con discapacidad. Técnico en animación sociocultural. Otras titulaciones del catálogo de formación profesional de las ramas sanitarias, sociales o comunitarias, o certificados profesionales de grado II o III de las ramas sanitarias, comunitarias, sociales o de atención a personas dependientes.

b) Técnicos titulados: Trabajo social. Educación social. Psicología. Pedagogía. Enfermería. Fisioterapia. Psicomotricidad. Terapia



ocupacional. Humanidades. Otras titulaciones afines.

#### SECCIÓN 4 a

##### Servicios residenciales y de apoyo a la vivienda

###### Artículo 67. Servicio de residencia

1. Definición: servicio que se convierte en el domicilio de la persona con discapacidad, ofrece alojamiento y atención integral para personas con necesidades de apoyo extenso o generalizado en la mayoría de actividades de la vida diaria. El objetivo del servicio es mejorar o mantener el grado más alto posible de autonomía, bienestar e inclusión en la comunidad.

2. Calendario y horario: 365 días al año. Lunes a viernes, de 17.00 a 9.00 h. Sábados, domingos, festivos y periodos vacacionales 24 h.

3. Personas destinatarias: personas con discapacidad mayores de 16 años y menores sometidos a medidas jurídicas de protección, u otros menores en casos excepcionales, a partir del 65% de discapacidad y necesidades de apoyo extenso o generalizado, o bien con menos del 65% pero con necesidades excepcionales de apoyo por alteraciones graves del comportamiento.

4. Condiciones materiales:

a) El servicio residencial se tiene que emplazar preferentemente en un entorno urbano, con transporte público cercano y accesible.

b) Las unidades de convivencia tienen que ser, como máximo, de hasta 10 personas residentes y en ningún caso un mismo centro puede atender más de 40 personas.

c) Vestíbulo de recepción y espera, y zona de administración y dirección.

d) Espacios de uso común con una superficie global mínima de 3 m<sup>2</sup> por persona usuaria, se pueden destinar a zona de ocio, medios audiovisuales de información y entretenimiento y otros usos relacionados con el descanso y el bienestar personal.

e) Comedor con una superficie mínima de 2 m<sup>2</sup> por persona usuaria. Si el servicio de comedor es contratado, se tiene que disponer de un pequeño *office* para preparar y servir las comidas, con nevera, fregadero y armarios para las vajillas y los utensilios de cocina. Si se cocina en el centro, se tiene que disponer de cocina equipada y que cumpla los requisitos de la legislación vigente. El espacio destinado a comedor puede tener otros usos compatibles para el descanso o bienestar, fuera de los horarios de comedor.

f) Dormitorios, pueden ser individuales o dobles, si bien en los centros de nueva creación como mínimo el 50% de la capacidad total del centro tiene que ser de uso individual. Las habitaciones individuales tienen que tener un mínimo de 10 m<sup>2</sup> y las dobles de 16 m<sup>2</sup>, sin contar zonas de distribución y baños, con iluminación natural y directa al exterior. Las ventanas tienen que estar dotadas de elementos que impidan la entrada de la luz, y tienen que garantizar la seguridad en la apertura y el cierre. El acceso a las habitaciones se tiene que hacer desde un espacio de circulación general, sin atravesar dormitorios ni otros locales. Las puertas tienen que permitir la apertura en todo momento y de ambos lados. Cada residente tiene que disponer, en su habitación, y para uso propio, de:

1) Cama y colchón de dimensiones mínimas 0,90 x 1,90 m. Si el estado físico de la persona usuaria lo requiere, tiene que ser articulado y dotado de barreras laterales para prevenir las caídas, tiene que cumplir las medidas necesarias para prevenir úlceras por presión.

2) Armario de uso personal que se pueda cerrar con llave para la ropa y enseres personales.

3) Silla y/o mesilla de noche. Si no hay mesita, tiene que haber un cajón, que se pueda cerrar con llave, donde la persona pueda guardar sus objetos personales.

4) Cuando las condiciones de las personas usuarias lo permiten, tienen que tener una mesa fácil de usar para personas con sillas de ruedas y una silla. Cuando los residentes lo necesiten, tienen que tener una butaca gerontológica.

5) Enchufe, preinstalación de televisión, sistema de llamada de urgencia y sistema de iluminación independiente.

g) Las superficies mínimas por persona en zonas de uso común podrán distribuirse en zonas de uso individual, es decir, ampliando los m<sup>2</sup> de superficie en las dependencias de uso exclusivo de cada persona residente, siempre y cuando estas zonas de uso individual sean adecuadas para las finalidades de ocio y descanso, o bien de comedor.

h) Baños. Siempre que sea posible, las habitaciones tienen que tener un baño individual. Como mínimo, ha de haber un baño con ducha para cada 4 residentes. Además, por cada 10 residentes se tiene que contar con una ducha dimensionada para permitir el uso de camillas y grúas.

i) Si los baños son compartidos, el acceso se tiene que hacer desde un espacio de circulación general sin atravesar dormitorios ni otras estancias.

j) Enfermería y sala de curas. Si la capacidad del centro es igual o superior a 25 plazas, tiene que tener una sala de curas con un espacio, como mínimo, de 10 m<sup>2</sup> con toma de agua caliente y fría, botiquín con medicación, material de curas elemental cerrado con llave y una camilla para exploración.

k) Lavandería con lavadora y secadora. Se tienen que emplear contenedores diferenciados para la ropa limpia y sucia. Esta última siempre se tiene que transportar en contenedores cerrados. Almacén para los productos de limpieza, cerrado con llave.

l) Eliminación de residuos. Espacio de uso exclusivo por esta finalidad. En ningún caso la evacuación de residuos se puede hacer a través del área residencial o de atención especializada. El transporte de los residuos a través del centro se tiene que hacer en contenedores cerrados y señalizados adecuadamente, y tienen que estar cerrados mientras estén almacenados.



m) Todas las dependencias tienen que cumplir la legislación vigente en materia de accesibilidad y estar dotadas de señalizaciones y símbolos visibles para facilitar la orientación y comprensión de las personas con limitaciones sensoriales o cognitivas.

5. Prestaciones que se tienen que incluir:

- a) Cuidados básicos y medidas de protección. Además de lo que establece el artículo 25, se tienen que poder hacer cuidados de enfermería, como preparar y administrar los medicamentos, curas, sondas, etc. En todos los centros en que se hagan curas a las personas usuarias se tiene que garantizar una esterilización adecuada del instrumental higiénico y sanitario.
- b) Actividades de la vida diaria, de acuerdo con lo que establece el artículo 27.
- c) Apoyo a la accesibilidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 28.
- d) Programas de autodirección, de acuerdo con lo que establece el artículo 29.
- e) Atención a la salud, de acuerdo con lo que establece el artículo 32.
- f) Actividades de bienestar, de acuerdo con lo que establece el artículo 36.
- g) Atención social, de acuerdo con lo que establece el artículo 37.
- h) Comunicación, de acuerdo con lo que establece el artículo 38.
- i) Habilidades sociales, de acuerdo con lo que establece el artículo 39.
- j) Vida en la comunidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 40.
- k) Vínculos, de acuerdo con lo que establece el artículo 41.
- l) Atención a familias, de acuerdo con lo que establece el artículo 42.
- m) Manutención. Además de lo que establece el artículo 43, ha de haber, de lunes a viernes, dos comidas, desayuno y cena, y cuatro comidas los fines de semana y festivos. Las comidas se tienen que servir en el comedor, salvo que, por enfermedad de las personas usuarias y a criterio del facultativo correspondiente, se tengan que suministrar en la habitación. Las comidas y los platos cocinados tienen que llegar con la temperatura adecuada a los destinatarios en el momento de su consumo.
- n) Alojamiento, de acuerdo con lo que establece el artículo 44.
- o) Respiro. Se puede ofrecer de forma complementaria un servicio de estancias temporales o respiro siempre que se disponga de plazas libres para esta finalidad.

Además, el servicio se tendrá que coordinar con los otros servicios que recibe la persona, así como con los familiares y los recursos de la comunidad, para la implantación de las pautas que sean necesarias en cualquier otra área de intervención.

6. Ratios de personal. Por cada 100 personas usuarias:

Discapacidad intelectual y del desarrollo.

a) Personal técnico de apoyo	44
b) Personal técnico titulado:	9,5
c) Personal servicios generales y administración:	9,5

Discapacidad física.

a) Personal técnico de apoyo	44
b) Personal técnico titulado:	13
c) Personal servicios generales y administración:	7

7. Perfil profesional:

- a) Técnicos de apoyo: Atención sociosanitaria a personas en el domicilio. Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales. Promoción e intervención socioeducativa. Educación de habilidades de autonomía personal y social. Técnico en integración social de personas con discapacidad. Técnico en atención a personas en situación de dependencia. Técnico en cuidados auxiliares de enfermería. Otras titulaciones del catálogo de formación profesional de las ramas sanitarias, sociales o comunitarias, o certificados profesionales de grado II o III de las ramas sanitarias, comunitarias, sociales o de atención a personas dependientes.
- b) Técnicos titulados: Trabajo social. Educación social. Psicología. Pedagogía. Medicina. Enfermería. Fisioterapia. Psicomotricidad. Magisterio. Logopedia. Terapia ocupacional. Otras titulaciones afines.
- c) El técnico que asuma funciones de coordinación o dirección, además, tiene que tener formación de posgrado en el ámbito de atención a la dependencia, discapacidad o dirección de servicios sociales, con una duración mínima de 200 horas (diploma, especialista, experto o máster).



#### 8. Complemento por necesidades excepcionales de apoyo

En determinados casos, y con la valoración y el dictamen previos del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales, se puede establecer una dotación complementaria de personal para atender a las personas con necesidades excepcionales de apoyo. Este complemento supondrá, como máximo, una dotación de 0,25 técnico de apoyo complementario añadido a la dotación del servicio y se puede revisar periódicamente.

#### **Artículo 68. Servicio de vivienda supervisada**

1. Definición: servicio sustitutivo del hogar propio o familiar. Se organiza en viviendas ordinarias con una capacidad máxima de 10 personas usuarias. Las viviendas constituyen el domicilio habitual de las personas que lo habitan y conviven personas con discapacidad que necesitan supervisión y apoyo en las actividades básicas de la vida diaria, así como en la comunicación, las relaciones, la autodirección y el uso de los recursos de la comunidad. La intensidad de los apoyos se adapta a las necesidades de cada persona.

2. Calendario y horario: 365 días al año. Lunes a viernes, de 17.00 a 9.00 h. Sábados, domingos, festivos y periodos vacacionales 24 h.

3. Personas destinatarias. Se establecen dos modalidades de servicio:

a) Vivienda supervisada.

- 1) Personas con discapacidad intelectual y del desarrollo mayores de 16 años y menores sometidos a medidas jurídicas de protección, u otros menores en casos excepcionales, a partir del 33% de discapacidad.
- 2) Personas con discapacidad psíquica asociada a un trastorno mental, mayores de 18 años, a partir del 33% de discapacidad.
- 3) Personas con discapacidad física, mayores de 16 años o menores en casos excepcionales, a partir del 65% de discapacidad.

b) Vivienda supervisada de alta intensidad.

Personas con discapacidad mayores de 16 años y menores sometidos a medidas jurídicas de protección, u otros menores en casos excepcionales, a partir del 65% de discapacidad y necesidades de apoyo extenso o generalizado.

4. Condiciones materiales. Las viviendas supervisadas tienen que estar ubicadas en un entorno urbano, suficientemente comunicado y de acceso fácil, que posibilite a las personas usuarias la inclusión y participación social y el uso de recursos comunitarios. El diseño tiene que ser el mismo que el de un hogar, lejos de cualquier modelo institucional, y se ha de organizar, como máximo, en unidades de 10 personas. Se tiene que procurar una decoración de los espacios comunes que dé un ambiente cálido, familiar y confortable. Tienen que contar con las instalaciones siguientes:

a) Sala de estar-comedor. Tiene que tener una superficie mínima de 3,5 m<sup>2</sup> por persona usuaria. Tiene que estar equipada con el mobiliario de una vivienda normalizadora y, como mínimo, tiene que contar con mesa grande, sillas, sofás, butacas y televisor.

b) Cocina. Si bien el servicio de cocina puede ser propio o contratado, las viviendas tienen que contar con una cocina, adaptada a las necesidades de las personas usuarias, con electrodomésticos que funcionen con energía eléctrica y dotados de medidas de seguridad que reduzcan los riesgos al máximo.

c) Lavandería. La vivienda tiene que contar con un espacio para una lavadora, una secadora y espacio para se pueda secar la ropa. Se tienen que emplear contenedores cerrados para la ropa sucia. Almacén de los productos de limpieza, cerrado con llave.

d) Dormitorios:

1) Los dormitorios pueden ser individuales o dobles, si bien se ha de favorecer el uso individual. Tienen que tener una superficie mínima de 8 m<sup>2</sup> los individuales y 12 m<sup>2</sup> los dobles.

2) Cada dormitorio ha de disponer de un sistema de ventilación y de iluminación directo al exterior, cumpliendo con las superficies mínimas establecidas en la normativa vigente en materia de habitabilidad, que permitan ver el exterior desde una silla de ruedas. Las ventanas tienen que estar dotadas de elementos que impidan la entrada de la luz y tienen que garantizar la seguridad en el sistema de apertura y cierre.

3) Cada residente ha de tener en su dormitorio y para uso propio: una cama y un colchón de, como mínimo, 0,90 x 1,90 m, un armario de uso personal que se pueda cerrar con llave, de capacidad suficiente para la ropa y los enseres personales, una estantería, y una mesilla de noche o mueble para guardar con llave sus objetos personales.

e) Baños. Como mínimo un cuarto de baño con lavabo, inodoro y ducha o bañera para cada 4 personas usuarias. Tienen que estar adaptados para personas con movilidad reducida cuando lo requieran las características de las personas usuarias.

#### 5. Prestaciones que se tienen que incluir:

- a) Actividades de la vida diaria, de acuerdo con lo que establece el artículo 27.
- b) Apoyo a la accesibilidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 28.
- c) Programas de autodirección, de acuerdo con lo que establece el artículo 29.
- d) Atención a la salud, de acuerdo con lo que establece el artículo 32.
- e) Actividades de bienestar, de acuerdo con lo que establece el artículo 36.



- f) Atención social, de acuerdo con lo que establece el artículo 37.
- g) Vida en la comunidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 40.
- h) Vínculos, de acuerdo con lo que establece el artículo 41.
- i) Atención a familias, de acuerdo con lo que establece el artículo 42.
- j) Comedor. Además de lo que establece el artículo 43, de lunes a viernes tiene que haber dos comidas, con merienda por la mañana y cena y un servicio de cuatro comidas los fines de semana y festivos. Las comidas se tienen que servir en el comedor salvo que, por enfermedad de las personas usuarias y a criterio del facultativo correspondiente, se tengan que suministrar en la habitación. Las comidas y los platos cocinados tienen que llegar con la temperatura adecuada a los destinatarios.
- k) Alojamiento, de acuerdo con lo que establece el artículo 44.
- l) Respiro. Se puede ofrecer de forma complementaria un servicio de estancias temporales o respiro siempre se disponga de plazas libres por esta finalidad.

Además, el servicio se tendrá que coordinar con los otros servicios que recibe la persona, así como con los familiares y los recursos de la comunidad, para la implantación de las pautas que sean necesarias en cualquier otra área de intervención.

6. Ratios de personal. Por cada 10 personas atendidas:

Discapacidad intelectual y del desarrollo.

a) Personal técnico de apoyo	5
b) Personal técnico titulado:	0,25
c) Personal servicios generales y administración:	0,25

Discapacidad psíquica asociada a un trastorno mental.

a) Personal técnico de apoyo	5
b) Personal técnico titulado:	0,25
c) Personal servicios generales y administración:	0,25

Discapacidad física.

a) Personal técnico de apoyo	4
b) Personal técnico titulado:	0,25
c) Personal servicios generales y administración:	0,25

Vivienda supervisada de alta intensidad.

a) Personal técnico de apoyo	5,3
b) Personal técnico titulado:	0,95
c) Personal servicios generales y administración:	0,95

7. Perfil profesional:

- a) Técnicos de apoyo: Atención sociosanitaria a personas en el domicilio. Promoción e intervención socioeducativa. Educación de habilidades de autonomía personal y social. Técnico en integración social de personas con discapacidad. Técnico en atención a personas en situación de dependencia. Técnico en cuidados auxiliares de enfermería. Otras titulaciones del catálogo de formación profesional de las ramas sanitarias, sociales o comunitarias, o certificados profesionales de grado II o III de las ramas sanitarias, comunitarias, sociales o de atención a personas dependientes.
- b) Técnicos titulados: Trabajo social. Educación social. Psicología. Pedagogía. Medicina. Enfermería. Fisioterapia. Psicomotricidad. Logopedia. Terapia ocupacional. Otras titulaciones afines.
- c) El técnico que asume funciones de coordinación o dirección, además, tiene que tener formación de posgrado en el ámbito de atención a la dependencia, discapacidad o dirección de servicios sociales, con una duración mínima de 200 horas (diploma, especialista, experto o máster).



## 8. Complemento por necesidades excepcionales de apoyo

En determinados casos, y con la valoración y el dictamen previos del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales, se puede establecer una dotación complementaria de personal para atender a las personas con necesidades excepcionales de apoyo. Este complemento supondrá, como máximo, una dotación de 0,25 técnico de apoyo complementario añadido a la dotación del servicio y se puede revisar periódicamente.

### Artículo 69. Servicio de apoyo a la vivienda

1. Definición: servicio socioeducativo que ofrece orientación y apoyo a las personas con discapacidad que viven solas, en pareja o conviven con otras personas con discapacidad, dependencia o problemas graves de salud. Facilita una atención integral, dinámica y flexible sobre la vida personal, adaptándose a las necesidades de la persona en su momento y contexto vital. El mantenimiento de la vivienda corresponde a la persona usuaria. El objetivo del servicio es favorecer la vida independiente mediante los apoyos adecuados.

2. Calendario y horario: 365 días al año. Horario flexible y adaptable a las necesidades de la persona. Promedio mínimo de 6 horas semanales de servicio por persona usuaria.

3. Personas destinatarias: el servicio se dirige a:

- Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo mayores de 16 años.
- Personas con discapacidad psíquica asociada a un trastorno mental mayores de 18 años.
- Personas con discapacidad física, mayores de 18 años, sobrevenida por daño cerebral u otras limitaciones donde sea necesaria una atención socioeducativa, además de asistencial.

Se establecen dos modalidades de servicio:

- Apoyo a la vivienda, para personas con discapacidad entre 33% y el 64% y necesidades de apoyo intermitente o limitado.
- Apoyo a la vivienda de alta intensidad, para personas con discapacidad a partir del 65% y necesidades de apoyo extenso o generalizado.

4. Condiciones materiales: el servicio se presta en los entornos de las personas usuarias, tanto en la comunidad como en el domicilio. Por lo tanto, no hacen falta instalaciones para la atención directa. Sin embargo, la entidad prestataria tiene que disponer, como mínimo, de salas para los profesionales.

5. Prestaciones que se tienen que incluir:

- Actividades de la vida diaria, de acuerdo con lo que establece el artículo 27.
- Apoyo a la accesibilidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 28.
- Programas de autodirección, de acuerdo con lo que establece el artículo 29.
- Atención social, de acuerdo con lo que establece el artículo 37.
- Vida en la comunidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 40.
- Vínculos, de acuerdo con lo que establece el artículo 41.
- Otros servicios y prestaciones. Opcionalmente, se pueden ofrecer servicios de manutención, limpieza, lavandería y mantenimiento.

Además, el servicio se tendrá que coordinar con los otros servicios que recibe la persona, así como con los familiares y los recursos de la comunidad, para la implantación de las pautas que sean necesarias en cualquier otra área de intervención.

6. Ratios de personal. Por cada 10 personas atendidas:

Apoyo a la vivienda.

Personal técnico titulado:	2,2
----------------------------	-----

Apoyo a la vivienda de alta intensidad.

a) Personal técnico de apoyo	2
b) Personal técnico titulado:	2,2

7. Perfil profesional:

- Técnicos de apoyo: Atención sociosanitaria a personas en el domicilio. Promoción e intervención socioeducativa. Educación de



habilidades de autonomía personal y social. Técnico en integración social de personas con discapacidad. Técnico en atención a personas en situación de dependencia. Técnico en cuidados auxiliares de enfermería. Otras titulaciones del catálogo de formación profesional de las ramas sanitarias, sociales o comunitarias, o certificados profesionales de grado II o III de las ramas sanitarias, comunitarias, sociales o de atención a personas dependientes.

b) Técnicos titulados: Trabajo social. Educación social. Psicología. Pedagogía. Terapia ocupacional. Otras titulaciones afines.

#### **TÍTULO IV**

#### **Acreditación**

#### **CAPÍTULO I**

#### **Disposiciones generales**

##### **Artículo 70. Objeto**

Este Título tiene por objeto regular los requisitos que tienen que cumplir los servicios sociales autorizados para obtener la acreditación de prestación de servicios para personas con discapacidad y poder formar parte de la red pública de servicios sociales para personas con discapacidad de Mallorca.

La acreditación de prestación de servicios corresponde a un servicio prestado por una entidad. Una vez acreditado un servicio, la acreditación afecta a todos los centros de servicios sociales incluidos en el servicio acreditado.

El procedimiento administrativo para acreditar los servicios, los efectos, la renuncia la suspensión y la revocación de la acreditación son los mismos que se estipulan a todos los efectos para todos los servicios de servicios sociales.

Todos el servicios acreditados se tienen que someter a evaluaciones periódicas por parte del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales para comprobar que se cumplen los requisitos de acreditación establecidos. El procedimiento de evaluación y seguimiento de los servicios acreditados ha de ser público y se tiene que establecer reglamentariamente.

##### **Artículo 71. Concepto**

Mediante la acreditación, la Administración pública garantiza que un servicio cumple las condiciones de funcionamiento para autorizar la prestación de un servicio y, también, que ofrece un valor añadido de calidad para las personas usuarias y sus familias, los trabajadores/as y la sociedad. Este valor añadido se centra en la calidad del modelo de atención, la integridad ética y transparencia y una gestión eficiente y sostenible.

##### **Artículo 72. Ámbito de aplicación**

1. Los servicios de titularidad pública, independientemente de que se gestionen directamente o mediante una entidad de iniciativa privada, tienen que estar acreditados.
2. Para poder formar parte de la red pública de servicios sociales para las personas con discapacidad de Mallorca, los servicios que prestan las entidades de iniciativa privada tienen que estar acreditados.
3. Corresponde al Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales acreditar los servicios de ámbito insular de la cartera de servicios sociales para personas con discapacidad de Mallorca que contiene este reglamento y los servicios de ámbito local que se incluyan en las carteras de servicios sociales de cada municipio.

##### **Artículo 73. Servicios acreditados**

1. Los servicios sociales de titularidad pública y los de titularidad privada acreditados por el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales configuran la red pública de servicios sociales para personas con discapacidad de Mallorca.
2. Para poder concertar plazas de estos servicios con el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales, los servicios tienen que haber obtenido la acreditación administrativa.

#### **CAPÍTULO II**

#### **Requisitos de acreditación**

##### **Artículo 74. Tipo de requisitos**

La acreditación implica un nivel superior al exigible para mantener la autorización, respecto a los aspectos siguientes:

1. Calidad del modelo de atención.
2. Sistema de gestión de los derechos.
3. Calidad de la gestión.
4. Sostenibilidad económica.
5. Calidad de la ocupación.

Para obtener la acreditación, el servicio tiene que disponer de la documentación requerida en cada uno de estos aspectos. No obstante, el hecho de disponer de la documentación no implica el cumplimiento de los requisitos de acreditación, sino que corresponde al Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales hacer una valoración de las evidencias de cumplimiento de los requisitos de acreditación y emitir la resolución correspondiente.

#### **Artículo 75. Calidad del modelo de atención**

Se requiere la implantación de un modelo de atención a las personas usuarias que sea coherente con los principios rectores, artículos 20 a 24, por lo cual se tienen que disponer de los documentos siguientes (todos, o parte, pueden ser formularios informáticos):

##### 1. Valoración y acogida:

- a) Modelo de informe de valoración que incluya las necesidades, las competencias, las preferencias y los apoyos necesarios, así como los aspectos sociales y familiares.
- b) Modelo de registro de acogida y seguimiento de la incorporación.

##### 2. Atención personal:

- a) Plan de atención personal que incluya, como mínimo: nombre de la persona, profesional de referencia o tutor/a, servicios utilizados, objetivos a trabajar, apoyos o intervenciones y fechas del último y próximo seguimiento.
- b) Calendario-horario individual de actividades y registro de participación en las actividades.
- c) Registro de la tutorización y el seguimiento realizado por el personal técnico de referencia y otro personal técnico del servicio con la persona y los familiares o tutores.
- d) Sistema de valoración de la calidad de vida individual que se utiliza.

##### 3. Salud y seguridad:

- a) Expediente de salud que incluya: diagnóstico principal, antecedentes de enfermedades graves, alergias, incompatibilidades, régimen de alimentación, si procede, y prescripción médica farmacológica o de cuidados especializados
- b) Registro de urgencias, accidentes o incidentes.

##### 4. Prestación del servicio:

Plan o programa de atención del servicio que incluya los objetivos, los contenidos y la metodología con que se presta la atención especializada que se ofrece a las personas usuarias. Este documento puede corresponder en una programación general del servicio, un manual del servicio, un proceso documentado o cualquiera otro tipo de documento.

##### 5. Satisfacción:

- a) Cuestionario de satisfacción con, como mínimo, ítems referidos a la satisfacción con el trato del personal, con las actividades, con los entornos y con los compañeros/as.
- b) Modelo de registro de gestión de sugerencias y quejas de la persona y los familiares.

#### **Artículo 76. Sistema de gestión de los derechos**

1. Se tiene que disponer de un comité de ética, o de un equipo para resolver dudas y conflictos y para llegar a acuerdos en las cuestiones que afectan los derechos de las personas y los familiares, así como para hacer el seguimiento de las quejas e incidencias. Estos equipos tienen que ser plurales y representativos de los diversos grupos implicados: familiares, profesionales y personas usuarias, entre otros.
2. Se tiene que disponer de un sistema de medidas para promover los derechos de las personas usuarias mediante varias estrategias: detección y prevención de la vulneración de los derechos, formación sobre derechos, proyectos de mejora de la implantación de los derechos, campañas de comunicación o alianzas con la comunidad, entre otros.





3. Se tiene que contar con un sistema de participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios y de los instrumentos de participación como los equipos de autogestores, equipos de proyecto u otros sistemas de comunicación y participación. Así mismo, se han de implantar sistemas de consulta periódica a los familiares sobre las opiniones y las necesidades mediante instrumentos como los grupos focales, las sesiones formativas, las encuestas u otros sistemas.

#### **Artículo 77. Calidad de la gestión**

1. Certificado de calidad. El sistema de gestión tiene que cumplir los estándares oficiales de calidad, para lo cual ha de disponer de un certificado de calidad en vigor emitido por un organismo oficial.

2. Cumplimiento legal. Además del cumplimiento legal que exigen los requisitos de acreditación, se tiene que cumplir la Ley orgánica de protección de datos de carácter personal, para lo cual se tiene que presentar una auditoría externa que lo demuestre.

3. Gestión de indicadores de resultado. El centro o servicio tiene que contar con un panel de indicadores y de objetivos que, como mínimo, tiene que incluir los indicadores siguientes:

- a) Personas usuarias: número de personas usuarias atendidas por sexo, edad, tipo de discapacidad, porcentaje de discapacidad y nivel de dependencia. Índice de calidad de vida de las personas usuarias. Índice de satisfacción de las personas usuarias.
- b) Familias: índice de satisfacción de los familiares.
- c) Personal: porcentaje de profesionales con contrato indefinido. Promedio de horas de formación por profesional. Índice de satisfacción de los profesionales.
- d) Voluntariado: número de voluntarios/as.

El servicio puede fijar los objetivos para cada uno de estos indicadores. El Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales puede, en cualquier momento establecer y revisar los indicadores, la metodología, los estándares mínimos fijados y los periodos para aportar la información.

#### **Artículo 78. Sostenibilidad económica**

Para acreditar la solvencia y sostenibilidad en la gestión económica, se tienen que disponer de los documentos siguientes:

1. Presupuesto de ingresos y gastos o plan financiero
2. Balance de situación, cuenta de resultados y memoria del último año.
3. Informe de auditoría oficial de cuentas.

#### **Artículo 79. Calidad de la ocupación**

1. Se exigirá, al menos, el 70% de contratación indefinida en los servicios con dos o más años de funcionamiento y el 50% en los que tengan menos de dos años.
2. Se tiene que disponer de un informe de ejecución del plan de formación continua. Se tiene que cumplir lo que establece el convenio de referencia en cuanto a horas de formación anual por trabajador.
3. Se tiene que disponer de una auditoría de riesgos laborales.
4. Se tiene que disponer, si es obligatorio, de un plan de igualdad, o si se requiere, medidas y actuaciones en materia de igualdad.

#### **Disposición adicional única**

Excepcionalmente, el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales podrá, basándose en el interés general, autorizar un servicio que no cumpla estrictamente alguna de las condiciones materiales previstas por inviabilidad para hacer la adaptación arquitectónica de acuerdo con la normativa de edificios correspondiente, así como de otra que sea de aplicación y, siempre que no afecte gravemente al cumplimiento de los requisitos funcionales comunes del capítulo III de este reglamento. Este punto tiene que quedar justificado en el expediente mediante un informe técnico, aportado por la persona interesada y ratificado por los servicios técnicos del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales.

#### **Disposición transitoria única**

1. Los procedimientos de autorización de servicios sociales que se encuentran en tramitación en el momento en que entra en vigor este reglamento tienen que continuar su tramitación conforme a la normativa vigente en el momento de su inicio, hasta su resolución. Una vez autorizados se les aplicará la disposición siguiente.



2. Servicios autorizados antes de la entrada en vigor de este reglamento.

- a) A partir de la entrada en vigor de este reglamento, los servicios autorizados con la normativa anterior disponen de 24 meses para adaptarse. Transcurrido este plazo y en caso de que no se haya producido la adaptación a esta normativa, el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales podrá iniciar de oficio el procedimiento de revocación.
- b) En el plazo máximo de 3 meses desde la entrada en vigor de este reglamento, los servicios autorizados con la normativa anterior podrán, a los efectos del artículo 69 de la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, presentar una declaración responsable en que manifiesten que cumplen los requisitos de autorización y de acreditación de acuerdo con un modelo que proporcionará el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales.
- c) La mencionada declaración responsable supondrá el reconocimiento de la acreditación con una vigencia máxima de 24 meses, periodo durante el cual se tendrá que haber resuelto el expediente de solicitud de acreditación.
- d) Si durante estos 24 meses, en el ejercicio de las facultades de comprobación, control e inspección del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales, se detectase el incumplimiento de los requisitos de acreditación, el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales podrá iniciar de oficio el procedimiento de revocación.

**Disposición derogatoria única**

Quedan derogadas todas las disposiciones de rango inferior o igual que se opongan a lo que establece este reglamento, lo contradigan o sean incompatibles.

**Disposición final primera**

En todo el que no está regulado en este reglamento, se aplicará la normativa autonómica que se dicte sobre la materia en despliegue de la Ley de servicios sociales.

**Disposición final segunda**

Este reglamento entra en vigor a los treinta días de haberse publicado en *el Boletín Oficial de las Illes Balears*.

