



Sección I. Disposiciones generales

CONSEJO INSULAR DE MALLORCA

INSTITUTO MALLORQUÍN DE ASUNTOS SOCIALES

5930

Aprobación definitiva del Reglamento del Consell de Mallorca por el que se regula el funcionamiento de los servicios sociales para personas con discapacidad incluidos en la cartera de servicios sociales, estableciéndose los requisitos de autorización y acreditación

Aprobado definitivamente en el Pleno del Consell de Mallorca, en la sesión ordinaria celebrada el día 11 de mayo de 2023 y transcurridos los quince días hábiles a que se refieren los artículos 70.2 y 65.2 de la Ley 7/85 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local sin haberse presentado ningún requerimiento por la anulación del acuerdo adoptado, se hace público, a los efectos oportunos, que se entiende aprobado definitivamente el Reglamento del Consell de Mallorca por el que se regula el funcionamiento de los servicios sociales para personas con discapacidad incluidos en la cartera de servicios sociales, y se establecen los requisitos de autorización y acreditación, el cual se adjunta como anexo.

No obstante lo anterior, contra este acuerdo, que pone fin a la vía administrativa, se puede interponer directamente el recurso contencioso administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso Administrativo de Palma, en el plazo de dos meses, contados a partir del día siguiente a su publicación.

Palma, en la fecha de la firma electrónica (9 de junio de 2023)

La presidenta del IMAS y consejera ejecutiva de Derechos Sociales en funciones
Sofía Alonso Bigler

REGLAMENTO DEL CONSELL 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.

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 que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, y facilitar la participación de toda la ciudadanía en la vida política, económica, cultural y social”.

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, se tiene que promocionar 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 Islas Baleares establece, como competencias propias de los consejos insulares, los servicios sociales y de asistencia social, así como las políticas de protección y atención a las personas dependientes. De conformidad con el artículo 72.1, en las competencias que son atribuidas como propias a los consejos insulares, estos ejercen la potestad reglamentaria.

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

El Decreto 66/2016, de 18 de noviembre (BOIB nº. 146, de 19 de noviembre de 2016), hace pública la aprobación de la Cartera Básica de Servicios Sociales de las Islas Baleares 2017-2020 y establece los principios generales para las carteras insulares y locales.

El Pleno del Consejo de Mallorca, en fecha 13 de julio de 2017 (BOIB nº. 97, de 18 de julio de 2017) aprobó la Cartera Insular de Servicios Sociales y de Menores y Familia (rectificada en el BOIB nº. 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.

Con respecto al régimen de autorización, el artículo 80 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales en la redacción que da por la Ley 12/2010, de 12 de noviembre, de modificación de varias leyes para la transposición en las Islas Baleares de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior, que regula los requisitos mínimos para obtener las autorizaciones administrativas establece que «para cada tipo de servicio, la Administración Pública competente 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 los que se especifiquen el régimen de intervención, la manera de desarrollar los programas de atención y la metodología y los procedimientos de ejecución.

Con respecto a la acreditación, regulada por primera vez en la Ley 4/2009, esta lleva implícito 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 Islas Baleares prevé que «Las condiciones exigibles para disponer de la acreditación administrativa se tienen que establecer reglamentariamente, teniendo en cuenta las características especiales que tengan los servicios que prestan las entidades de iniciativa social. Los indicadores que se establezcan tienen que incluir, como mínimo, los aspectos siguientes:

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

Corresponde al Gobierno de las Islas Baleares y a los consejos insulares, de acuerdo con lo 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 se tienen que iniciar a instancia de parte, tienen que fijar las condiciones para mantener, revocar y suspender las autorizaciones y las acreditaciones.

De acuerdo con esta previsión, por acuerdo del Pleno de día 8 de febrero 2018 se aprobó el 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.

Los dos años iniciales de implantación del Reglamento y de adaptación progresiva de los servicios autorizados con la normativa anterior, ha llevado a varias reflexiones sobre mejoras a aplicar a la propia normativa para adecuar los servicios a las personas, para clarificar la interpretación de los criterios entre la Administración y las entidades, y para facilitar la tarea de autorización, acreditación e inspección por parte del IMAS. Estas reflexiones han derivado en propuestas de modificación originadas desde la Sección de Autorizaciones, desde el Área de Personas con Discapacidad y desde las entidades titulares de los servicios concertados.

De acuerdo con el artículo 9 de la Ley 3/2018, de 29 de mayo, del Tercer Sector de Acción Social (BOIB Nº. 67, de 31/05/2018), las administraciones públicas de Baleares con responsabilidades en el ámbito de la intervención social, tienen que incluir las redes del Tercer



Sector Social de las Islas Baleares de referencia en el territorio en las actividades o grupos de trabajo específicos, puntuales o periódicos, relacionados con el diseño, la elaboración, el seguimiento y la evaluación de sus políticas y planes, u otras iniciativas del sector público, de manera particular cuando afecte directamente al Tercer Sector Social o se lleven a cabo con su colaboración.

Consecuentemente con la Ley 3/2018, de 29 de mayo, del Tercer Sector de Acción Social, desde el Área de Personas con Discapacidad del IMAS se ha coordinado un grupo de trabajo con las entidades del tercer sector titulares del servicios concertados y con el Servicio de Autorizaciones del IMAS, con el fin de recoger, debatir y consensuar mejoras en el propio reglamento, además de ampliar el plazo de adaptación de los servicios ya autorizados con la normativa anterior.

Dado que los cambios propuestos suponían una modificación sustancial del Reglamento existente, se ha considerado adecuada la aprobación de un nuevo Reglamento que regule el funcionamiento de los Servicios Sociales para personas con discapacidad incluidos en la cartera insular de Servicios Sociales y establezca los requisitos de autorización y acreditación.

IV

El título II de la Ley de Servicios Sociales regula el sistema público de servicios sociales que, según el artículo 10, «está integrado por el conjunto de recursos, prestaciones, actividades, programas, proyectos y equipamientos destinados al bienestar social de la población, de titularidad del Gobierno de las Islas Baleares, de los consejos insulares y las entidades locales, y también los que la administración contrata con las entidades de iniciativa social, mercantil o civil». Por otra parte, el artículo 20 define como prestaciones de los sistemas públicos 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, ya 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

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dispone que en el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria, el conjunto de las administraciones públicas tiene que actuar de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, eficiencia, estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera. De acuerdo con el artículo 129 de la Ley 39/2015, quedan suficientemente justificados los principios mencionados.

En relación con los principios de necesidad y eficacia, la aprobación de este Reglamento está justificada por una razón de interés general, como es la necesidad de disponer de un desarrollo reglamentario de la Ley de Servicios Sociales de las Islas Baleares para regular el funcionamiento de los servicios sociales para personas con discapacidad incluidos en la cartera insular de servicios y los requisitos de autorización y acreditación.

En cuanto al principio de proporcionalidad, esta norma contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad que se tiene que cubrir y a la cual responde. La seguridad jurídica también preside este reglamento, ya que su articulado guarda coherencia con el resto del ordenamiento jurídico, particularmente con la normativa que desarrolla y se ajusta al marco normativo nacional, autonómico y de la Unión Europea.

Asimismo, el principio de transparencia se ha garantizado con la posibilidad de acceder a todos los documentos relevantes que se han emitido en el procedimiento de elaboración de la norma, y con la posibilidad de participar activamente en esta elaboración mediante la consulta pública previa y los trámites de audiencia e información pública que prevén, respectivamente, los artículos 55 y 58 de la Ley 1/2019. Y con relación al principio de eficiencia, este reglamento no crea nuevas cargas administrativas ni tiene impacto presupuestario en el sentido de aumentar el volumen del gasto público.

VI

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 en Menores y Familia de Mallorca (BOIB nº. 97, de 18 de julio de 2017), así como las funciones y forma de acceder a 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 quieran autorizar en el ámbito de Mallorca, ya sean insulares y/o locales y, finalmente, el título IV regula los requisitos de la acreditación.

VII

En el procedimiento de elaboración de este reglamento se ha cumplido lo que prevén los artículos 53 a 60 de la Ley 1/2019, de 31 de enero, del Gobierno de las Islas Baleares, sobre la materia, especialmente los trámites de información pública y de audiencia a la ciudadanía mediante las entidades que lo agrupan o representan, la participación de las consejerías del Gobierno de las Islas Baleares, de los consejos insulares y de los ayuntamientos a través de sus organizaciones representativas, y las determinaciones del título VI de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Asimismo, de acuerdo con la Ley 10/2000, de 3 de noviembre del Consejo Económico y Social de las Islas Baleares, se consultó a este organismo.

A partir de la entrada en vigor de la Ley 4/2022, de 28 de junio, de Consejos Insulares la tramitación se ha continuado conforme a esta.

Por todo lo anterior, el Pleno del Consejo insular de Mallorca, de acuerdo con el Consejo Consultivo, en sesión de día 11 de mayo de 2023 ha aprobado el siguiente 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 sociales 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 en los 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 (en adelante, servicios): conjunto organizado de recursos humanos, personal técnico 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 (en adelante, centros) inmueble, conjunto de inmuebles o parte de un inmueble, incluido su equipamiento, en 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 titular.



Artículo 4

Ámbito de aplicación sectorial

A efectos de este reglamento, se entiende por personas con discapacidad a 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 por trastorno mental) y/o sensoriales. 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/o orgánicas, y la discapacidad sensorial (auditiva y/o visual)
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.

La pluridiscapacidad es la situación en la que se dan de manera simultánea dos o más tipos 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 personal técnico.
 - a) Servicio de valoración, de orientación y de seguimiento.
 - b) Unidad de promoción de derechos y de apoyo a víctimas con discapacidad.
 - c) Unidad 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 en la vivienda.
- a) Servicio de residencia.
 - b) Servicio de vivienda supervisada.
 - c) Servicio de apoyo en la vivienda.

Artículo 8

Incompatibilidad entre servicios

Se entiende por incompatibilidad entre servicios el hecho de 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 son incompatibles con los servicios de centro de día y servicio ocupacional. No obstante, las personas con pluridiscapacidades podrían compatibilizar un servicio ocupacional con un servicio de atención integral y promoción de la autonomía.
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 en el artículo 64.2 de este reglamento.
3. El servicio de asistencia personal es incompatible con los servicios residenciales y de apoyo en la vivienda.
4. Los servicios residenciales y de apoyo en la vivienda son excluyentes entre sí.
5. El servicio sociocultural y de ocio es complementario con cualquier otro, pero no se puede prestar de forma simultánea a los servicios del tipo estancias diurnas o del tipo promoción de la autonomía y acompañamiento.
6. El resto de servicios se pueden complementar, si bien no se puede dar 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 en 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 o de 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, la podrán obtener aunque ya dispongan de un recurso establecido por la valoración de dependencia.
 - c) Con independencia de la vía de acceso, se tiene que aplicar 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 pluridiscapacidades 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 al 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 personas destinatarias con porcentaje inferior, siempre y cuando la persona y la entidad prestadora estén de acuerdo y el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales lo considere adecuado. Eso será de aplicación a cualquier servicio con independencia del perfil de personas destinatarias 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. En el caso de las personas con discapacidad menores de edad de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor se tiene que garantizar el interés superior del menor. Además, de acuerdo con lo establecido en 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 tiene que establecer la 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 alcanzar 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 tiene que 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/as legales, y se tendrá en cuenta la aplicación del principio del interés superior del menor de acuerdo con lo 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, de acuerdo en lo que dispone la legislación vigente al respecto.
9. Saber en cualquier momento el estado de los trámites que se han hecho sobre los procedimientos en los cuales tienen la condición de personas interesadas, y a obtener copia de los documentos que contienen.
10. Conocer que personal profesional de referencia se les asigna.
11. Recibir servicios de calidad y a saber 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 con respecto a las personas menores de edad, las personas con la capacidad legal modificada y las personas sometidas a medidas judiciales de internamiento.
16. Escuchar la opinión de la persona y/o de la persona menor de edad con discapacidad y de la familia para tenerla en cuenta al adaptar el servicio a la persona.
17. 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:

- a) Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y los servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con el personal profesional competente, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- b) Facilitar información verídica y adecuada sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, 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.
- c) Destinar la prestación económica a la finalidad para la cual fue concedida.
- d) Acudir a las entrevistas a las que les cite el personal profesional de los servicios sociales.
- e) Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
- f) Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar lugar a modificar, suspender o extinguir la prestación.
- g) Cumplir el reglamento de régimen interno.
- h) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestamista del servicio.
- i) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

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 tienen que 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 tienen que 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, se tiene que exigir 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 con carácter general 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, tienen que estar identificados debidamente mediante un letrero o placa fija visible en la entrada o acceso principal desde la vía pública. En el letrero o placa tiene que 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 de un centro:



1. Emplazarse en un suelo que se ajuste a lo que determine el planeamiento urbanístico del municipio o, en su caso, 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 itinerario accesible desde la calle hasta el acceso a las instalaciones.
5. 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, de acuerdo en 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

En general, el uso de espacios persigue la flexibilidad necesaria para prestar un servicio lo más individualizado, comunitario y normalizados posible, evitando al máximo la institucionalización.

1. Los servicios se pueden prestar en un solo edificio o en diversos, así como en entornos y recursos de la comunidad.
2. Los servicios se pueden situar en edificios independientes o dependientes de otro servicio social y compartir espacios de prestaciones técnicas y servicios generales y administrativos. En el caso de los servicios ocupacionales, los servicios se pueden situar 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. Esta delimitación se puede hacer según sea conveniente sobre plano o por franjas horarias, sin que tenga que implicar una separación física y/o visual.
 - b) Se garantice la atención específica y las ratios mínimas de metros cuadrados por persona usuaria establecidas para cada servicio. Las ratios de metros cuadrados por persona usuaria a jornada completa se calcularán por superficie útil sin tener en cuenta al personal ni el público externo. Con respecto al cómputo total de personas (personas usuarias, personal y público externo) el centro se atenderá a lo establecido en el plan de autoprotección en cuanto a aforo máximo permitido.
4. Las funciones administrativas y los servicios generales (lavandería, cocina u otros) se pueden hacer en otros entornos habilitados para cada actividad.
5. Los servicios tendrán que fomentar el enfoque comunitario y de proximidad de los apoyos, activando y readaptando las redes de apoyo y servicios en la proximidad.
6. Las condiciones materiales específicas para cada servicio tendrán que ser interpretadas de acuerdo con el establecido en este artículo.

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 el Código técnico de la 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 basuras.
- e) Climatización.
- f) Comedores colectivos.
- g) Desinfección.
- h) Desinsectación y desratización.
- i) Sistema de llamamiento de urgencias y comunicador con el exterior.
- j) Protección contra incendios.
- k) Prevención de riesgos laborales y seguridad y salud en los puestos de trabajo.
- l) Las propias 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 (a partir de 20° en invierno y hasta el 26° en verano). 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. Asimismo, se tiene que tener 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 tienen que cumplir los requisitos siguientes:

- 1. Disponer del equipamiento necesario para desarrollar correctamente los servicios y los programas de intervención en número suficiente y adecuado a los espacios y actividades, considerando que no todas las personas de un servicio comparten a la vez un mismo espacio y tipo de actividad.
- 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 llave, con medicación y material de cuidado elemental, controlado por una persona responsable.
- 4. Disponer de espacios destinados a almacenar productos de limpieza que tienen que permanecer cerrados con llave.
- 5. Los centros de servicios de promoción de la autonomía, de estancias diurnas y residenciales, excepto el servicio de atención temprana, el servicio de atención integral y promoción de la autonomía, el servicio de función tutelar, el servicio sociocultural y de ocio y el servicio de apoyo en la vivienda, tienen que contar con armarios o taquillas para guardar la ropa y los objetos personales de las personas usuarias y del personal. El número mínimo de armarios o taquillas se tiene que corresponder con las personas que puedan ser atendidas o que estén trabajando al mismo tiempo en el servicio.
- 6. Disponer de despachos o espacios de atención a personas y familias de acuerdo con el número de profesionales que al mismo tiempo puedan hacer tareas de tutorización a personas y familias o tareas de planificación, evaluación y coordinación. Estos espacios pueden ser compartidos entre servicios para favorecer el trabajo en equipo siempre y cuando haya espacios en donde la persona usuaria y la familia puedan preservar su intimidad durante las reuniones.

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 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 se tiene que hacer por el interior del establecimiento y a través de un recorrido horizontal (o mediante ascensores que cumplan criterios de accesibilidad) y, en ningún caso, pueden dar directamente a salas comunes, comedor o cocina. De forma excepcional, en el caso del servicio ocupacional, se podrían autorizar servicios higiénicos en el

exterior.

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, se tiene que asegurar la pendiente necesaria para garantizar la evacuación correcta del agua.
9. Los utensilios de higiene personal de uso individual tienen que estar claramente identificados o bien tienen que ser de rechazo.

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, escuchando la opinión de cada persona y familia y tenerla en cuenta.
2. Poner a disposición de la persona y los familiares a 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 escoger 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 en las medidas familiares sobre las residenciales y 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 carácter 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 (en términos de relación coste-beneficio del tratamiento) 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 dar apoyo a los itinerarios de inserción sociolaboral y de vida independiente, especialmente a los procesos de emancipación.
6. Facilitar apoyos para que cada persona tenga y gestione los propios ingresos, 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. 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 para promover una visión adecuada de las personas con discapacidad, generando confianza.

Sección 2ª
Prestaciones generales de los servicios

Subsección 1ª
Cuidados básicos y medidas de protección

Artículo 25
Cuidados básicos y medidas de protección

Los cuidados básicos son los apoyos necesarios para hacer las actividades básicas de la vida diaria (desplazarse, vestirse, lavarse, alimentarse, higiene personal, etc.) cuando la persona usuaria depende de la ayuda de otra persona para hacerlo. Las actividades de cuidado son asistenciales y tienen que tener más presencia cuanto mayor sea la intensidad de apoyos o el grado de dependencia de la personas 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 tienen que aplicar las medidas de protección que supongan el control mínimo necesario, especialmente si llevan asociada cualquier tipo de restricción, entre otros, restricciones a la libertad para entrar o salir del centro o servicio. Los riesgos para la seguridad se tienen que evaluar individualmente para cada persona. Las medidas de protección, si se tienen que establecer, tienen que ser individualizadas, tienen que estar consensuadas con la persona usuaria y sus representantes legales, 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 2ª
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 a los procesos de emancipación.
 - c) Empleo: programas de orientación y formación y de empleo y trabajo.
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 social: 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, en 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 utilizar las adaptaciones y las ayudas técnicas necesarias. Incluye actuaciones referidas a:



- Comida y bebida
- Uso del baño.
- Limpieza y mantenimiento de una buena higiene.
- Vestimenta
- Cuidado de la salud.
- Movilidad y desplazamiento por el hogar.
- Tareas domésticas.
- 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 todas 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 personal técnico 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 guías de autoaprendizaje 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) Demostrar habilidades de autocontrol emocional.
- g) Demostrar competencia digital y uso de las tecnologías de la información y la 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 adecuados 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 desarrollar de manera cualificada las diversas profesiones, para acceder al empleo 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 permiten 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 al 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 en el servicio o en coordinación con los servicios externos de salud son:

- a) Planificación de las revisiones médicas, seguimientos y controles.
- b) Cuidados de enfermería
- c) Acompañamiento a visitas médicas y a hospitalizaciones.
- d) Identificación de médicos de referencia por especialidades.
- e) Programas de actualización y reducción de psicofármacos.
- f) Otras actuaciones de prevención y mejora de la salud.

Artículo 33

Atención psicológica

La atención psicológica tiene como 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 rehabilitadoras para desarrollar, mantener y recuperar la máxima funcionalidad y movilidad. Está indicada para las personas con limitaciones neuromotoras y/o dificultades de movilidad y contribuye a promover la autonomía y el bienestar.

Entre las actuaciones, hay 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) Actividades ocupacionales y/o cualquier otro tratamiento con un componente terapéutico (hidroterapia, musicoterapia, arte-terapia, equinoterapia 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 las familias. El objetivo principal es que la persona ejerza sus derechos y 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 cualquiera 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) Mantenimiento de conversaciones.
- c) Asertividad.
- d) Inicio y mantenimiento de 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 se tiene que ofrecer 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 en la vivienda, ocio inclusivo u otros. No obstante, 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 se tienen que actualizar periódicamente y se tienen que comunicar 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 escoger.

Se tiene que llevar un calendario de actividades y un registro de participantes, o bien se tienen que incluir en los planes individuales, la planificación y seguimiento de las actividades que hace la persona en la comunidad, especialmente si está institucionalizada a 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 dar apoyo 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, casales de barrio, grupos de excursión, clubs deportivos u otros entornos y actividades. Se tiene que hacer el seguimiento del resultado de estas experiencias y dar apoyo 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 dar apoyo para generar nuevas oportunidades. Este aspecto es especialmente importante en las personas con pocas relaciones, o bien las que han caído en una situación de aislamiento social en el domicilio, o en situación de institucionalización en un entorno residencial.

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

Artículo 42

Atención a familias

Cualquier servicio incluido en este reglamento tiene que ofrecer prestaciones hacia las familias 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 dar apoyo 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 personas destinatarias 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) De otros que tengan al familiar como destinatario principal.

Subsección 3ª

Servicios generales y complementarios

Artículo 43

Comedor

Los servicios pueden ofrecer un servicio de comedor, que tiene que ser opcional en todos los servicios, excepto en 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 comer el alimento triturado. Las personas usuarias tienen que saber qué menú habrá con una antelación mínima de una semana. Se tiene que procurar que sean variados y se ha de tener en cuenta presentación para que sean atractivos y apetitosos. Las comidas y los platos cocinados tienen que llegar con la temperatura adecuada a los personas destinatarias.

En los servicios de centro de día a jornada completa, se tienen que servir dos comidas: comida y merienda. Las comidas se servirán en el espacio destinado en comedor (o espacios individuales, siempre que sea mejor y escogido por la persona) y se dará ayuda personal a las personas usuarias que lo necesiten, con los medios personales técnicos que hagan falta. Si la persona utiliza el servicio en 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 manera 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 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 el fin 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, los manteles y el resto de la lencería. El servicio tiene que renovar, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que 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 este 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 tiene que ir ligadas con un servicio autorizado o acreditado.

Sección 3ª **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/as 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 la que conste el porcentaje, los códigos diagnósticos y la vigencia del certificado.

En caso de dependencia, modificación de la capacitación jurídica o resolución judicial:

- a) Grado de dependencia.
- b) Tipo de modificación de la capacidad jurídica (tutela o curatela), fecha de la sentencia y carácter (temporal o absoluta).
- c) 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 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 para pagar el 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/as 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 civil tiene que cubrir los accidentes del personal y de las personas usuarias y ser adecuada para el número de trabajadores/as y personas atendidas en el centro.
5. Plan de emergencias y manual de autoprotección, cuando sea obligatorio para 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.
 - h) Los sistemas de cobro del precio de los servicios complementarios, si procede.

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 para 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. Menú semanal, en caso de que se preste un servicio complementario de comedor.
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 en 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 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 tiene que 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 forzadas 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 los tiene que hacer la liquidación en función del tiempo real de alta al servicio. A este 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 se tiene que ajustar 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 ocupación, 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 prestamista del servicio tiene que asegurar la calificación 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 qué se trata.

4. A efectos de ratios, se diferencia entre personal técnico de apoyo, personal técnico titulado y personal de servicios generales y administrativos. Las calificaciones profesionales del personal técnico 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) Personal técnico 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 cuándo su calificación profesional lo establezca. Tienen que acreditar la calificación profesional prevista en el Decreto 86/2010, de 25 de junio, y posteriores, o las calificaciones del Instituto de Calificaciones Profesionales de la familia profesional de servicios socioculturales y a la comunidad y ciclos formativos homologables. En el caso de aquellas prestaciones y servicios destinados específicamente a personas con discapacidad menores de edad se considerará preferente la acreditación de la formación o experiencia especializada en la materia. Las titulaciones exigidas para cada servicio se pueden sustituir por una titulación superior en relación con el mismo campo de actuación profesional. Se consideran titulaciones superiores:

- Una titulación de certificado de profesionalidad de nivel 3 (CP-3) o un ciclo de formación profesional de grado superior (FP-II) son titulación superior con respecto a un certificado de profesionalidad de nivel 2 (CP II) o un ciclo de formación profesional de grado medio (FP-II).
- Una titulación de grado universitario es superior a un ciclo superior de formación profesional o un certificado de profesionalidad.

b) Personal técnico titulado. Son los responsables de planificar, ejecutar, evaluar y supervisar los programas, las actividades y las prestaciones. Son personal técnico de grado universitario (o licenciados y diplomados anteriores al Plan Bolonia) 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 o servicios sociales con el diploma de especialista, experto o máster. Un miembro del personal técnico titulado 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 el servicio.

5. Las entidades prestamistas de servicios sociales pueden contar con la ayuda de personal voluntario, siempre que se respete el espíritu y el contenido de la normativa de voluntariado de la comunidad autónoma de las Islas Baleares. No obstante, este personal voluntario no se contabilizará a la hora de calcular la ratio.

6. Las entidades prestamistas de servicios sociales que ocupan más de 50 trabajadores/as 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 prestamistas 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 calificaciones estipuladas. Los planes de formación tienen que incluir, como mínimo, contenidos referidos a la atención personal y a la salud laboral y prevención de riesgos.

8. Las entidades prestamistas 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, y lo que se dispone a la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

9. Las entidades prestamistas de servicios sociales tienen que cumplir con las obligaciones normativas en materia de igualdad previstas a la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.



Capítulo IV
Requisitos materiales y funcionales específicos de los servicios

Sección 1ª
Servicios personal técnico

Artículo 54

Unidad 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 de acuerdo a los principios rectores (artículos 20 a 24), a los requisitos de acreditación y, a su caso, al pliego técnico 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 (tests y escalas, aparatos de grabación).

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. Para 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 oficiales afines.

Artículo 55

Unidad 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 o de 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 la familia.
- 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. Tareas 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 cuentan con equipos de personal técnico 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, aparatos de grabación).

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 soporte 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 da apoyo en 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 personal técnico titulado por unidad de servicio.

7. Perfil profesional: Arquitectura. Ingeniería. Psicología. Derecho. Terapeuta Ocupacional. 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 personal técnico 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, terapeuta ocupacional, etc.) para niños 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: 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.
3. Perfil de las personas destinatarias: niños de 0 a 6 años con limitaciones funcionales o trastornos en el desarrollo, o con riesgo de sufrir y niños de 7 a 12 años con certificado de discapacidad, como mínimo del 33%.
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 Islas Baleares.
6. Ratios de personal: 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.
7. Perfil profesional: 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.

Artículo 59

Servicio de promoción, recuperación y mantenimiento 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 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 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 m² de uso simultáneo por persona usuaria, equipado con los aparatos adecuados, literas, etc., y con buenas condiciones de iluminación y ventilación.
 - d) Salas para hacer las actividades, con una superficie mínima de 4 m² 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 término sesiones de grupo e individuales y con los medios personal técnico de evaluación y rehabilitación funcional.
 - g) Armarios o taquillas para guardar la ropa y los objetos personales de las personas usuarias y del personal, en número suficiente





para las personas que puedan ser atendidas y/o trabajando a un mismo momento en el centro.

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. Para 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) Personal técnico 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. 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) Personal técnico titulado: 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 dar apoyo 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 al propio domicilio.

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

3. Personas destinatarias:

- a) Personas con discapacidad física o pluridiscapacidades, mayores de 16 años o menores en casos excepcionales, a partir del 33% de discapacidad.
- b) Personas con discapacidad sensorial auditiva mayores de 6 años, 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.
- d) Personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, entre 12 y 16 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 m² por persona usuaria.
- d) Un baño, con inodoro y lavabo, para cada 15 plazas o personas usuarias que cohabitan simultáneamente en la instalación. Como mínimo, uno de los baños tiene que ser adaptado, computándose este en el total.





A los servicios para personas con discapacidad física todos los baños serán adaptados.

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 trabajo, 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 trabajo, 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.
- d) Ocupación y trabajo, de acuerdo con lo que establece el artículo 31.
- e) Atención psicológica, de acuerdo con lo que establece el artículo 33.
- f) Atención social, de acuerdo con lo que establece el artículo 37.
- g) Habilidades sociales, de acuerdo con lo que establece el artículo 39.
- h) Vida en la comunidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 40.
- i) Vínculos, de acuerdo con lo que establece el artículo 41.
- j) Atención a familias, de acuerdo con lo que establece el artículo 42.

Discapacidad intelectual y/o del desarrollo.

- 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.
- 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.

6. Ratios de personal. Para 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

Discapacidad intelectual y/o del desarrollo.

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

7. Perfil profesional:

- a) Personal técnico 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. 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) Personal técnico 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 pluridiscapacidades 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 recalificación para la inserción sociolaboral. Está especialmente dirigido a las personas que requieren una recalificación para retornar al mercado laboral, por lo cual tiene una duración determinada: hasta alcanzar los objetivos individuales. También se dirige a personas en situación estable, con respecto 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 m² 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 trabajo, 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. Para 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) Personal técnico de apoyo: Promoción e intervención socioeducativa. Educación de habilidades de autonomía personal y social. Docencia de la formación para la ocupación. Inserción laboral de personas con discapacidad. Técnico en integración social de personas con discapacidad. Técnico en atención a personas en situación de dependencia. 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) Personal técnico titulado: Trabajo social. Educación social. Psicología. Pedagogía. Terapia ocupacional. Otras titulaciones afines.

Artículo 62

Servicio de asistencia personal

1. Definición: servicio que presta apoyo a la persona con discapacidad mediante la figura del asistente personal para llevar a cabo las actividades que no puede hacer de forma autónoma a causa de 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 en 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 la finalidad 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 a la persona tutelada y administra los bienes, de acuerdo con el encargo hecho por la autoridad judicial competente. Es un servicio sustitutorio de la función que harían a los familiares / tutores/as.

2. Calendario y horario: seguimiento medio 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 3^a

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 (físico o intelectual y del desarrollo) ofrece apoyo directo a 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 calidad de 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 dando apoyo a las familias. Determinadas prestaciones especializadas (por ejemplo, atención a la salud, fisioterapia...) se pueden desarrollar tanto en el propio centro como en recursos de la comunidad o en otros centros de servicios sociales siempre y cuando sean adecuadas para la persona y no le supongan ningún coste adicional. Las actividades de ocio, vida en la comunidad, vínculos y cualquier otro de carácter social se desarrollarán preferentemente en entornos normalizados de la comunidad promoviendo al máximo la participación ciudadana y previniendo la institucionalización.

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) Espacios para hacer actividades, con una superficie mínima de 3 m² por persona usuaria. En esta 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.

d) Si la capacidad del centro es igual o superior a 25 plazas, tiene que tener:

- 1) una sala de curas con un espacio de 10 m², como mínimo, con toma de agua caliente y fría, botiquín con medicación, material de cuidados elemental cerrado con llave y una litera para exploración.
- 2) un espacio de fisioterapia con, como mínimo, 4 m² de uso simultáneo por persona usuaria, equipado con los aparatos adecuados, literas, etc., y con buenas condiciones de iluminación y ventilación.

e) Comedor con una superficie mínima de 2 m² 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 al mismo tiempo) fuera de los horarios de comedor.

f) 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.

g) Todas las dependencias tienen que cumplir la legislación vigente en materia de accesibilidad y estar dotadas de señalizaciones y símbolos bien 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) Personal técnico 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) Personal técnico titulado: Trabajo social. Educación social. Psicología / Psicología general sanitaria. Pedagogía. Medicina. Neuropsicología. Enfermería. Fisioterapia. Psicomotricidad. Magisterio. Logopedia. Terapia ocupacional. Otras titulaciones adecuadas al tipo de prestación.

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 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 dentro del mercado laboral ordinario siempre que sea posible. Por eso, el servicio ocupacional se tiene que adaptar a las circunstancias de la persona y del mercado laboral, y tiene que dar apoyo 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 trabajo.

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 m² por persona usuaria que cohabite simultáneamente en la instalación. Al caso de personas usuarias con grado de ocupación de 1/3 no sería exigible esta superficie mínima.
- d) El servicio se puede prestar en instalaciones que tengan, además, usos formativos y laborales, y se pueden compartir estos espacios.

En esta 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 a centros formativos.

e) Comedor con una superficie mínima de 2 m² 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 al mismo tiempo) fuera de los horarios de comedor. Este espacio no es necesario si el centro no incluye el servicio de comedor.

f) Un baño con inodoro y lavabo, por cada 15 plazas o personas usuarias que cohabitan simultáneamente en la instalación. Como mínimo, uno de los baños tiene que ser adaptado, computándose este baño en el total.

g) Los centros tienen que cumplir la legislación vigente en materia de accesibilidad y estar dotadas de señalizaciones y símbolos bien 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 trabajo, 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) Personal técnico de apoyo: Promoción e intervención socioeducativa. Educación de habilidades de autonomía personal y social. Docencia de la formación para la ocupación. 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. Otras titulaciones profesionales específicas de las actividades formativo-laborales.

b) Personal técnico 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 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 para que las personas con discapacidad de cualquier edad puedan disfrutar de su tiempo de ocio de la forma más autónoma posible, fomentando al mismo tiempo la inclusión, la participación ciudadana, el bienestar y los vínculos. Se presta preferentemente en la comunidad, en los recursos, en 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 tiene que poder escoger las actividades que quiere hacer.

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, ya 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 a 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 en 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) Personal técnico 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) Personal técnico titulado: Trabajo social. Educación social. Psicología. Pedagogía. Enfermería. Fisioterapia. Psicomotricidad. Terapia ocupacional. Humanidades. Otras titulaciones afines.



Sección 4a

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 en 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, en transporte público próximo 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 a 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 m² por persona usuaria, se pueden destinar a zona de ocio, medios audiovisuales y de entretenimiento y otros usos relacionados con el descanso y el bienestar personal.

e) Comedor con una superficie mínima de 2 m² 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 m² y los dobles de 16 m² de superficie útil (sin contar 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 utensilios personales.

3) Silla y/o mesilla de noche. Si no hay mesita de noche, tiene que haber un cajón, que se pueda cerrar con llave, en 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 m² 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, tiene que haber un baño con ducha para cada 4 residentes (como mínimo habrá un baño adaptado completo cuando lo requieran las características de las personas usuarias). Además, por cada 10 residentes se tiene que contar con una ducha dimensionada para permitir el uso de literas y grúas. Si los baños son compartidos, el acceso se tiene que hacer desde un espacio de circulación general sin atravesar dormitorios ni otros locales.

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 m² con toma de agua caliente y fría, botiquín con medicación, material de curas elemental cerrado con llave y una litera para exploración.

k) Lavandería con lavadora y secadora. Se tienen que utilizar 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 para esta finalidad. En ningún caso la evacuación de residuos se puede hacer a





través del área residencial o de atención especializada. El transporte de la basura a través del centro se tiene que hacer con 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 bien visibles para facilitar la orientación y comprensión de las personas con limitaciones sensoriales o cognitivas.

n) Si el servicio de residencia está distribuido en varias plantas tiene que haber al menos un ascensor que comunique todas las plantas del edificio.

5. Prestaciones que se tienen que incluir:

a) Curas básicas y medidas de protección. Además de lo que establece el artículo 25, se tienen que poder hacer curas 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, tiene que haber, de lunes a viernes, dos comidas, merienda por la mañana y cena, y cuatro comidas los fines de semana y festivos. Las comidas se tienen que servir en el comedor, a menos 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 las personas destinatarias 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) Personal técnico 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 curas 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) Personal técnico titulado: Trabajo social, Educación social, Psicología, Pedagogía, Medicina, Enfermería, Fisioterapia, Psicomotricidad, Magisterio, Logopedia, Terapia ocupacional y 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 en 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 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 a 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 al 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 ubicados 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 lo mismo que el de un hogar ordinario para cualquier ciudadano, y se tienen que 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 m² 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 que se pueda secar la ropa. Se tienen que utilizar 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 tiene que favorecer el uso individual. Tienen que tener una superficie mínima útil de 8 m² los individuales y 12 m² los dobles (sin contar baños).
- 2) Cada dormitorio tiene que 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 tiene que 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 utensilios personales, una estantería, y una mesilla de noche o mueble para guardar con llave sus objetos personales.

e) Baños. Como mínimo un baño con lavabo, inodoro y ducha o bañera por cada 4 personas usuarias. Tienen que ser adaptados para personas con movilidad reducida cuando lo requieran las características de cualquiera de las personas usuarias o bien se tienen que proveer de las adaptaciones auxiliares que se requieran (barras de sujeción al baño, ducha en raso, sillas de ruedas que puedan

acceder) para garantizar la accesibilidad.

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 a menos 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 las personas destinatarias.
- 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 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 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) Personal técnico 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 curas 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) Personal técnico titulado: 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 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 en 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. Excepcionalmente, previa valoración de idoneidad por parte del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales, se podrá prestar el servicio en una vivienda compartida con otra persona sin discapacidad si la persona con discapacidad en situación de emancipación no dispone de los apoyos naturales necesarios. El servicio facilita una atención dinámica y flexible acerca de la vida personal, adaptándose a las necesidades de la persona a su momento y contexto vital. La tenencia 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. Media mínima de 6 horas semanales de servicio por persona usuaria.

3. Personas destinatarias: el servicio se dirige a:

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

Se establecen dos modalidades de servicio:

- a) Apoyo en la vivienda, para personas con discapacidad entre 33% y el 64% y necesidades de apoyo intermitente o limitado.
- b) Apoyo en 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. No obstante, la entidad prestadora tiene que disponer, como mínimo, de salas para los profesionales.

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 social, de acuerdo con lo que establece el artículo 37.
- e) Vida en la comunidad, de acuerdo con lo que establece el artículo 40.
- f) Vínculos, de acuerdo con lo que establece el artículo 41.
- g) Otros servicios y prestaciones. Opcionalmente, se pueden ofrecer servicios de mantenimiento, 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:

- a) Personal técnico 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 curas auxiliares de enfermería y 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) Personal técnico 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 mediante la fórmula de la concertación social.

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 con carácter general para todos los servicios sociales.

Todos los 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 tiene que ser público y se tiene que establecer reglamentariamente.

Artículo 71 **Concepto**

Mediante la acreditación, la Administración pública garantiza que un servicio cumple las condiciones materiales y los requisitos mínimos 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 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 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, con 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 para 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 llevado a cabo 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 a una programación general del servicio, un manual del servicio, un proceso documentado o cualquier 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 tomar acuerdos en las cuestiones que afectan a los derechos de las personas y las familias, 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. Asimismo, se tienen que implantar sistemas de consulta periódica a las familias 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, por lo que hace falta 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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, por lo cual se tiene que presentar una evaluación, auditoría o certificación.
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. Media 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 a 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 con respecto a horas de formación anual por trabajador.
3. Se tiene que disponer de una auditoría de riesgos laborales, siempre que la normativa sectorial de riesgos laborales lo requiera.
4. Se tiene que disponer, si es obligatorio, de un plan de igualdad, o si procede, de medidas y actuaciones en materia de igualdad. En caso que

la exigencia del plan de igualdad no tenga carácter preceptivo, será imprescindible disponer de las correspondientes medidas o actuaciones que sean necesarias en cada caso, de acuerdo con la normativa aplicable.

Disposición adicional única

Autorizaciones o adaptaciones de servicios autorizados con la normativa anterior

Excepcionalmente, el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales podrá, basándose en criterios de interés público y social que supone el nuevo centro o servicio así como el centro o servicio ya autorizado con normativa anterior, autorizar o adaptar un servicio que no cumpla estrictamente alguna de las condiciones materiales previstas siempre que no quede afectada la seguridad ni afecte gravemente al cumplimiento de los requisitos funcionales comunes del capítulo III del título III de este reglamento.

Este punto tiene que quedar justificado en el expediente mediante un informe técnico, aportado por la entidad interesada y ratificado por los servicios de personal técnico del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales.

Corresponde al Área de Discapacidad del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales la valoración de los criterios de interés público y social que tienen que quedar justificados en el procedimiento de autorización.

Disposición transitoria única

Procedimientos de autorización y de acreditación de servicios sociales que se encuentran en tramitación y Servicios autorizados antes de la entrada en vigor de este Reglamento

1. Los procedimientos de autorización y de acreditación 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 y acreditados 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 36 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 la 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 durante una vigencia máxima de 36 meses, periodo durante el cual se tendrá que haber resuelto el expediente de solicitud de acreditación.

d) Si durante estos 36 meses, en el ejercicio de las facultades de comprobación, control e inspección del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales, se detectara el incumplimiento de los requisitos de acreditación, el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales podrá iniciar de oficio el procedimiento de revocación.

Disposición derogatoria única

Normas que se derogan

Se deroga el Reglamento del Consell 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 de acreditación aprobado por Acuerdo del Pleno del Consell de Mallorca de día 8 de febrero de 2018 (BOIB nº. 21, de 15 de febrero de 2018) así como 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

Régimen de aplicación supletoria

En todo lo que no está regulado en este reglamento, se tiene que aplicar la normativa autonómica que se dicte sobre la materia en desarrollo de la Ley de Servicios Sociales.

Disposición final segunda

Modificación de la Cartera Insular de Servicios Sociales y de los Servicios a Menores y Familia de Mallorca (BOIB Nº. 87, de 18 de julio de 2017)

Este Reglamento modifica la Cartera Insular de servicios sociales y de los servicios a menores y familia de Mallorca (BOIB Nº. 87, de 18 de julio de 2017) en relación a los servicios que se describen a continuación.



Las modificaciones afectan a la regulación de las prestaciones de servicios a personas con discapacidad definidas en el Anexo 1, y en concreto afecta en las siguientes:

Servicio de atención temprana:

La definición de la población destinataria queda redactada así:

Población destinataria	Niños de 0 a 6 años con limitaciones funcionales o trastornos en el desarrollo, o con riesgo de sufrir y niños de 7 a 12 con certificado de discapacidad, como mínimo del 33%.
------------------------	--

Servicio de atención integral y de promoción de la autonomía:

Población destinataria	<p>a) Personas con discapacidad física o pluridiscapacidades, mayores de 16 años o menores en casos excepcionales, a partir del 33% de discapacidad.</p> <p>b) Personas con discapacidad sensorial auditiva mayores de 6 años, a partir del 33% de discapacidad.</p> <p>c) Personas con discapacidad psíquica asociada a un trastorno mental, mayores de 18 años, a partir del 33% de discapacidad.</p> <p>d) Personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, entre 12 y 16 años, a partir del 33% de discapacidad.</p>
Ratios y perfiles profesionales	<p>Ratios de personal por cada 100 personas usuarias:</p> <p>Discapacidad auditiva:</p> <p>a) Personal técnico titulado: 12</p> <p>b) Personal servicios generales y administración: 1</p> <p>Discapacidad física:</p> <p>a) Personal técnico de apoyo: 2</p> <p>b) Personal técnico titulado: 10</p> <p>c) Personal servicios generales y administración: 1</p> <p>Discapacidad psíquica asociada a un trastorno mental:</p> <p>a) Personal técnico de apoyo: 2</p> <p>b) Personal técnico titulado: 10</p> <p>c) Personal servicios generales y administración: 1</p> <p>Discapacidad intelectual y/o del desarrollo:</p> <p>a) Personal técnico de apoyo: 2</p> <p>b) Personal técnico titulado: 10</p> <p>c) Personal servicios generales y administración: 1</p> <p>Perfil de los profesionales:</p> <p>a) Personal técnico 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 curas auxiliares de enfermería. Auxiliar técnico educativo. 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.</p> <p>b) Personal técnico titulado: Trabajo social. Educación social. Psicología / Psicología general sanitaria. Pedagogía. Medicina. Enfermería. Fisioterapia. Magisterio en audición y lenguaje. Logopedia. Terapia ocupacional. Otras titulaciones afines.</p>

Servicio de promoción, recuperación y mantenimiento de la autonomía funcional

Población destinataria	<p>1. Personas residentes en Mallorca, con discapacidad física</p> <p>2. sobrevenida, a partir del 33% de discapacidad que tienen posibilidades de mejorar la autonomía y la habilitación durante los 3 primeros años desde el alta hospitalaria.</p>
------------------------	---

Servicio de asistencia personal

Población destinataria	3. Personas con discapacidad física a partir del 65%, con situación de dependencia reconocida y con capacidad de contratar y gestionar los apoyos para llevar a cabo una vida independiente.
------------------------	--

Servicio de función tutelar

Población destinataria	<p>4. Personas con discapacidad residentes en Mallorca, a partir de 16 años, y con la</p> <p>5. capacidad jurídica modificada que han sido sometidas a régimen de tutela o curatela por una fundación tutelar por resolución judicial.</p>
------------------------	--

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2023/83/1139293





Servicio de centro de día

Población destinataria	6. Personas, a partir de 16 años, residentes en Mallorca, 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.
------------------------	--

Servicio de asistencia personal

Ratios y perfiles profesionales Por cada persona atendida, 1 técnico de apoyo

Servicio de vivienda supervisada

Ratios y perfiles profesionales	<p>Ratios de personal por cada 10 personas atendidas:</p> <p>Discapacidad intelectual y del desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Personal técnico de apoyo: 5b) Personal técnico titulado: 0,25c) Personal servicios generales y administración: 0,25 <p>Discapacidad psíquica asociada a un trastorno mental:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Personal técnico de apoyo: 5b) Personal técnico titulado: 0,25c) Personal servicios generales y administración: 0,25 <p>Discapacidad física:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Personal técnico de apoyo: 4b) Personal técnico titulado: 0,25c) Personal servicios generales y administración: 0,25 <p>Vivienda supervisada de alta intensidad:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Personal técnico de apoyo: 5,3b) Personal técnico titulado: 0,95c) Personal servicios generales y administración: 0,95 <p>Perfil profesional:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Personal técnico 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 curas 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) Personal técnico titulado: 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 en la dependencia, discapacidad o dirección de servicios sociales, con una duración mínima de 200 horas (diploma, especialista, experto o master). <p>Complemento por necesidades excepcionales de apoyo:</p> <p>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 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.</p>
---------------------------------	---

Disposición final tercera

Entrada en vigor

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

