

**DECRET 86/2010, DE 25 DE JUNY, PEL QUAL S'ESTABLEIXEN ELS PRINCIPIS
GENERALS I LES DIRECTRIUS DE COORDINACIÓ PER A L'AUTORITZACIÓ I
L'ACREDITACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ A PERSONES GRANS I
PERSONES AMB DISCAPACITATS, I ES REGULEN ELS REQUISITS
D'AUTORITZACIÓ I ACREDITACIÓ DELS SERVEIS RESIDENCIALS DE CARÀCTER
SUPRAINSULAR PER A AQUESTS SECTORS DE POBLACIÓ¹**

(BOIB núm. 99, de 3 de juliol de 2010)

I

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, ordena i regula les actuacions que s'han de dur a terme en l'àmbit dels serveis socials i els mecanismes que s'han d'establir per donar una resposta adequada a les necessitats socials de les persones que resideixen a les Illes.

Al mateix temps, la Llei adapta el marc normatiu sectorial a la nova distribució competencial que comporta l'entrada en vigor de la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, l'article 30.15 del qual atribueix com a competència exclusiva de la Comunitat Autònoma l'acció social i el benestar social, i l'article 70.4 atribueix com a competència pròpia dels consells insulars l'assistència social i els serveis socials.

L'article 58 de l'Estatut d'autonomia preveu que en les competències que els consells insulars hagin assumit com a pròpies el Govern de les Illes Balears pot establir els principis generals sobre la matèria, garantint l'exercici de la potestat reglamentària per part dels consells insulars. D'aquesta manera i per raons d'interès general, s'introdueixen al llarg del Decret els principis generals que han de regir l'actuació de les administracions públiques amb competències sobre la matèria, per tal de constituir un mínim denominador normatiu comú de tot el territori autònic, basat en aspectes d'interès suprainsular, de bona administració i de respecte als drets dels ciutadans.

En aquest nou marc competencial, la Llei 4/2009 atribueix al Govern de les Illes Balears el desplegament normatiu en els aspectes que afecten els principis d'igualtat del conjunt de ciutadans i ciutadanes de les Balears, atès que un desplegament heterogeni pot implicar situacions de desigualtat.

¹ Aquest Decret ha estat modificat per les disposicions següents: Decret 54/2013, de 5 de desembre ([BOIB núm. 169, de 7 de desembre de 2013](#)); Decret 31/2016, de 27 de maig ([BOIB núm. 67, de 28 de maig de 2016](#)), i Decret Llei 12/2020, de 28 d'agost, pel qual es modifica el règim transitori per a la percepció de determinades prestacions establertes en el Decret Llei 10/2020, de 12 de juny, de prestacions socials de caràcter econòmic de les Illes Balears, es modifica el Decret Llei 11/2020, de 10 de juliol, pel qual s'estableix un règim sancionador específic per fer front als incompliments de les disposicions dictades per pal·liar els efectes de la crisi ocasionada per la COVID-19, i es modifiquen les exigències de personal en les residències de persones grans per atendre les conseqüències de la pandèmia de la COVID-19 ([BOIB núm. 150, de 29 d'agost de 2020](#)).

Concretament, l'article 35.1, lletres a) i h), atribueix com a competència del Govern de les Illes Balears establir els principis generals que assegurin l'equilibri i la cohesió territorial, i els criteris i les fórmules de coordinació general del sistema. Els articles 37 i 38, en els quals s'estableixen les competències dels consells insulars i dels municipis, respectivament, fan referència a la necessària coordinació d'aquestes tres administracions per tal de consolidar un sistema públic de serveis socials que sigui eficient i eficaç davant les situacions de necessitats socials.

L'article 47.7 de la Llei 4/2009, en relació amb l'article 72.2 de l'Estatut d'autonomia, recull de manera més explícita el marge d'actuació que es reserva al Govern de les Illes en l'àmbit reglamentari, ja que explicita que, quan hi ha interessos autonòmics afectats que excedeixen l'àmbit insular, pot fixar directrius de coordinació, en l'exercici de la seva potestat normativa. Aquestes directrius tenen per objecte establir les condicions mínimes de qualitat dels centres i els serveis de serveis socials, i també garantir la igualtat entre tota la ciutadania de les Illes Balears, amb la finalitat d'evitar que puguin produir-se situacions de discriminació per motius de residència en àmbits territorials insulars diferents. Aquestes directrius de coordinació, com a instruments per orientar i condicionar l'activitat dels consells insulars, es poden desplaçar per la normativa que el corresponent consell insular dicti en l'àmbit de les seves competències, en execució de les lleis aprovades pel Parlament balear.

La disposició final desena determina que el Govern de les Illes Balears ha d'aprovar el reglament de principis generals per tal de desplegar els requisits i els procediments per a l'autorització dels serveis socials en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

La disposició final onzena disposa que el Govern i els consells insulars han d'aprovar les normes reglamentàries per fixar els requisits i el procediment per a l'autorització de serveis socials del seu àmbit respectiu.

Amb relació a l'acreditació dels serveis socials, el Govern de les Illes Balears ha d'aprovar el reglament de principis generals i desplegar els requisits i el procediment per a l'acreditació dels serveis socials d'àmbit suprainsular.

La disposició final setzena determina que els consells insulars han d'aprovar les normes reglamentàries per fixar els requisits i el procediment per a l'acreditació dels serveis socials d'àmbit insular.

La disposició final dissetena faculta el Govern de les Illes Balears per dictar les disposicions reglamentàries que siguin necessàries per desplegar i aplicar la Llei, en el marc competencial que estableix l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears.

Per tant, el Govern de les Illes Balears exerceix les seves competències i funcions en matèria d'acció social i benestar social establertes en l'Estatut d'autonomia vigent i en la Llei 4/2009.

II

Les administracions públiques han d'oferir als ciutadans i les ciutadanes uns serveis de qualitat, des d'una xarxa pública que disposi de recursos públics i privats contractats adequats a les necessitats de les persones usuàries.

Entre les facultats que es reserven les administracions de la comunitat autònoma en l'àmbit dels serveis socials, hi ha l'ordenació del sistema i, en conseqüència, l'autorització i

l'acreditació. L'autorització i l'acreditació es basen en el compliment de requisits de qualitat tant de caràcter material com funcional dels serveis.

Els requisits materials fan referència a condicions arquitectòniques, ambientals, d'accessibilitat, de qualitat de les instal·lacions, de protecció i de seguretat. Els requisits funcionals fan referència a la cartera de serveis dels recursos, a la documentació tècnica i administrativa, a l'ús de protocols d'actuació i a uns recursos humans de qualitat tant pel que fa a ràtios de professionals com a condicions laborals.

Tots aquests requisits s'expressen mitjançant indicadors quantitatius i qualitatius de compliment per a cada un dels àmbits objecte d'autorització o acreditació. Les normes sobre qualitat dels serveis socials s'apliquen a la iniciativa pública i privada i obliguen les administracions competents, les entitats d'iniciativa privada i els i les professionals i els proveïdors de serveis socials.

En definitiva, la qualitat és l'element clau que impulsa l'autorització i l'acreditació de serveis, i així ho recull la Llei 4/2009 en l'article 92, que prescriu:

«1. Les administracions públiques han d'impulsar la implantació de sistemes de gestió de la qualitat dels serveis.»

«2. La qualitat és un principi rector del sistema de serveis socials i un dret de les persones usuàries. S'ha de basar en les noves modalitats i tècniques prestacionals disponibles per permetre que els serveis socials millorin i s'adaptin d'una manera continuada.»

«3. La qualitat de les condicions laborals i socials dels treballadors i de les treballadores dels serveis socials contribueix a definir-ne la qualitat.»

III

La Llei 4/2009 estableix les bases dels règims d'autorització i d'acreditació, els quals són entesos com a dos nivells diferenciats de reconeixement administratiu.

L'autorització estableix uns requisits de qualitat mínims que han de complir totes les entitats i els serveis que operin al territori de les Illes Balears, tant si són de titularitat pública com privada. Per la seva part, l'acreditació duu implícit un major nivell d'exigència en la qualitat dels serveis, cosa que comporta uns requisits superiors als que regula el règim d'autoritzacions. Tots els serveis que formin part de la xarxa pública de serveis socials, siguin de titularitat pública o privada, estan obligats a estar acreditats, a més d'autoritzats, segons la Llei.

L'article 80 de la Llei 4/2009 preveu que, per a cada tipus de servei, l'administració pública competent ha d'establir reglamentàriament els requisits mínims per obtenir una autorització administrativa. En tot cas, i segons estableix la Llei, aquesta regulació ha d'incloure el següent:

- a) Les condicions d'edificació, emplaçament i condicionament exigibles a les infraestructures on s'han de prestar els serveis.
- b) Les condicions materials, de seguretat i d'equipament exigibles als serveis segons la seva naturalesa.
- c) Els requisits de titulació del personal, i també el seu nombre mínim, segons el nombre de persones que s'han d'atendre i el grau d'ocupació.
- d) La presentació d'una memòria i un pla d'actuació.

L'article 86 de la mateixa Llei preveu les condicions mínimes per a l'acreditació administrativa en els termes següents:

«Les condicions exigibles per disposar de l'acreditació administrativa s'han d'establir reglamentàriament, tenint en compte les característiques especials que tenguin els serveis que presten les entitats d'iniciativa social. Els indicadors que s'estableixin han d'incloure, com a mínim, els aspectes següents:

- a) Un nivell de qualitat superior al que s'estableix per mantenir l'autorització administrativa.
- b) La qualitat en l'ocupació del personal professional.
- c) L'aportació d'informació econòmicofinancera i de gestió.

L'autorització i l'acreditació dels serveis s'obtenen per procediments administratius reglamentats. Correspon al Govern de les Illes Balears i als consells insulars, d'acord amb la Llei 4/2009, reglamentar els procediments per obtenir l'autorització i l'acreditació dels serveis en cada àmbit territorial.»

Aquests procediments, que s'iniciaran a instància de part, han de fixar les condicions de manteniment, i la revocació i la suspensió de les autoritzacions i de les acreditacions. També s'han d'establir els procediments per a les autoritzacions específiques que preveu l'article 83 de la Llei 4/2009.

IV

El capítol I del títol II de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, estableix mesures per garantir la qualitat del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD) amb la finalitat d'assegurar l'eficàcia de les prestacions i els serveis que configuren el catàleg de serveis que regula aquesta Llei.

L'article 11 d'aquesta norma inclou la participació de les comunitats autònomes en el SAAD per, entre altres funcions, facilitar la deguda acreditació que garanteixi el compliment dels requisits i els estàndards de qualitat.

Segons els articles 34 i 35 de la Llei esmentada, la regulació de l'acreditació de serveis que estableixi cada comunitat autònoma s'ha d'atenir al que acordi el Consell Territorial del SAAD.

Mitjançant la Resolució de 2 de desembre de 2008, de la Secretaria d'Estat de Política Social, Famílies i Atenció a la Dependència i a la Discapacitat (Butlletí Oficial de l'Estat núm. 303, de 17 de desembre), es va publicar l'Acord del Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència sobre criteris comuns d'acreditació per garantir la qualitat dels serveis del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència. L'apartat primer de l'Acord estableix que correspon a les comunitats autònomes o a les administracions que en tenguin la competència acreditar els serveis concertats er tal que formin part de la xarxa del sistema, i els serveis no concertats perquè puguin atendre persones en situació de dependència i aquestes persones puguin percebre la prestació econòmica vinculada.

El mateix Acord, en l'apartat tercer, disposa que s'han d'establir requisits i estàndards de qualitat en tres àmbits:

- a) Recursos materials i equipaments.
- b) Recursos humans.
- c) Documentació i informació.

L'Acord del Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència també estableix que l'acreditació de centres, serveis i entitats privades concertades és un requisit perquè formin part de la xarxa de centres i serveis del Sistema per a l'Autonomia i l'Atenció a la Dependència.

Atès que els serveis que configuren el catàleg del SAAD s'adrecen principalment als sectors de persones grans i de persones amb discapacitat, aquest Decret recull, per als serveis objecte d'acreditació, els estàndards que fixa aquesta Resolució.

V

Per tal de consensuar el contingut del Decret, la Conferència Sectorial de Serveis Socials que preveu l'article 47 de la Llei 4/2009 va acordar crear un grup de treball que confeccionàs un primer esborrany del text del Decret. Aquest grup de treball, format per representants de la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració i els quatre consells insulars, han redactat de comú acord el text inicial del Decret.

VI

El Decret s'estructura en tres capítols. El capítol I es divideix en dues seccions i conté les disposicions de caràcter general que han de conduir a l'aplicació de la norma, com són l'objecte, els conceptes generals, els àmbits d'aplicació i la definició i la tipologia dels serveis. El capítol II s'estructura en set seccions i recull els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació de tots els serveis, amb una atenció especial a les ràtios de personal de tots els serveis en general i en concret dels serveis d'ajuda a domicili, dels serveis d'estades diürnes i nocturnes, dels habitatges supervisats i de les residències. Per acabar, el capítol III regula l'autorització i l'acreditació dels serveis residencials d'àmbit suprainsular, tenint en compte que els requisits i les condicions materials i funcionals que han de complir els serveis d'àmbit interinsular per tal de ser autoritzats o acreditats es descriuen en els annexos 1 i 2 del Decret.

Per tal de respectar la nova distribució competencial que comporta l'entrada en vigor de la Llei orgànica 1/2007, s'ha introduït la disposició addicional cinquena que, en tres apartats diferents, recull aquells articles, seccions i capítols del Decret que es consideren principis generals normatius i directrius de coordinació que han de regir l'actuació de totes les administracions públiques amb competències sobre la matèria, així com els que es consideren competència pròpia de la Comunitat Autònoma.

Atès tot això, a proposta de la consellera d'Afers Socials, Promoció i Immigració, amb l'informe favorable del Servei Jurídic, d'acord amb el Consell Consultiu, i havent-ho considerat el Consell de Govern en la sessió de 25 de juny de 2010,

DECRET

CAPÍTOL I DISPOSICIONS GENERALS

SECCIÓ 1a OBJECTE, CONCEPTES I ÀMBITS D'APLICACIÓ

Article 1. Objecte

1. L'objecte d'aquest Decret és regular els principis generals i les directrius de coordinació dels requisits per a l'autorització i l'acreditació de serveis de serveis socials per a persones grans i persones amb discapacitats.
2. També regula els requisits específics per a l'autorització i l'acreditació dels serveis residencials d'àmbit suprainsular.

Article 2. Definicions

Als efectes d'aquest Decret:

- a) S'entén per entitat de serveis socials qualsevol persona física o jurídica legalment constituïda, de naturalesa pública o privada, amb o sense ànim de lucre, que sigui titular d'un o de diversos serveis de serveis socials, i també la que, encara que no sigui titular d'un servei, presti serveis socials.
- b) S'entén per servei de serveis socials el conjunt organitzat de recursos humans, tècnics i materials constituïts com a unitat orgànica i funcional, amb ubicació autònoma i identificable, des del qual s'articulen prestacions de serveis socials. Els serveis es poden prestar en el domicili, de manera ambulatoria o en centres.
- c) S'entén per xarxa pública de serveis socials el conjunt d'entitats i de serveis de serveis socials de les Illes Balears acreditats per l'administració competent per tal de gestionar les prestacions incloses en la Llei de serveis socials o en la cartera de serveis socials.
- d) S'entén per Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència el conjunt de serveis socials de les Illes Balears que formen part de la xarxa pública de serveis socials i que atenen persones que l'administració competent ha valorat i a les quals ha reconegut algun dels graus i nivells de situació de dependència.

Article 3. Àmbit d'aplicació territorial

1. Els principis i les directrius generals de coordinació que estableix aquest Decret són aplicables a tots els serveis ubicats a la comunitat autònoma de les Illes Balears, amb independència d'on s'ubiqui la seu o el domicili legal de qui en sigui titular.
2. Els requisits relatius a serveis d'àmbit suprainsular són aplicables a tots els serveis definits en l'article 26 d'aquest Decret.

Article 4. Àmbit d'aplicació sectorial

Als efectes d'aquest Decret:

- a) S'entenen per persones grans les que tenen 65 anys o més. Amb un informe professional previ i a l'efecte d'ingressar en un servei d'estades diürnes o nocturnes o en un servei residencial, es poden considerar grans les persones de 55 anys o més.
- b) S'entenen per persones amb discapacitat aquelles a les quals l'administració competent ha reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33 % per raó de discapacitats físiques, psíquiques i sensorials.

Article 5. Serveis objecte de fixació de principis generals i directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació²

Són objecte de fixació dels principis generals i de les directrius de coordinació dels requisits d'autorització i acreditació, d'acord amb el que estableix aquest Decret, les prestacions tècniques següents, que es poden desenvolupar segons els casos en l'entorn de la persona usuària, de forma ambulatoria i en centres:

- a) Els serveis d'atenció domiciliària, en qualsevol de les modalitats:
 - 1r Serveis d'ajuda a domicili (SAD).
 - 2n Serveis de teleassistència domiciliària.
 - 3r Serveis d'assistència personal.
 - 4t Altres serveis de suport a l'entorn domiciliari
- b) Els serveis d'estades diürnes, en qualsevol de les modalitats:
 - 1r Centres de dia o unitats d'estades diürnes per a persones grans.
 - 2n Centres de dia o unitats d'estades diürnes per a persones amb discapacitat psíquica.
 - 3r Centres de dia o unitats d'estades diürnes per a persones amb discapacitat física.
 - 4t Serveis ocupacionals per a persones amb discapacitat.
 - 5è Serveis socioculturals, serveis de foment i dinamització del lleure i l'oci entre les persones grans i les persones amb discapacitat.
 - 6è Altres serveis d'estades diürnes.
- c) Els serveis d'estades nocturnes en qualsevol de les modalitats:
 - 1r Centres de nit o unitats d'estades nocturnes per a persones grans.
 - 2n Centres de nit o unitats d'estades nocturnes per a persones amb discapacitat psíquica.
 - 3r Centres de nit o unitats d'estades nocturnes per a persones amb discapacitat física.
- d) Els serveis residencials d'atenció a persones grans i d'atenció a persones amb discapacitat:
 - 1r Habitatges supervisats.
 - 2n Residències per a persones grans.
 - 3r Residències per a persones amb discapacitat psíquica.

² Article modificat pel Decret 31/2016, de 27 de maig, esmentat en la nota 1.

- 4t Residències per a persones amb discapacitat física.
- 5è Altres equipaments residencials.
- e) Els serveis de promoció de l'autonomia personal i prevenció de la situació de dependència per a persones grans i persones amb discapacitat:
 - 1r Serveis d'habilitació i teràpia ocupacional.
 - 2n Serveis d'atenció primerenca, regulats en el Decret 85/2010, de 25 juny, pel qual es regula la xarxa pública i concertada d'atenció primerenca en l'àmbit dels serveis socials de les Illes Balears.
 - 3r Serveis d'estimulació cognitiva.
 - 4t Serveis de promoció, manteniment i recuperació de l'autonomia funcional.
 - 5è Serveis d'habilitació psicosocial per a persones amb una discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental o amb una discapacitat intel·lectual.
 - 6è Serveis de suport personal, atenció i cures en habitatges supervisats.
- f) Els serveis d'acompanyament per a persones amb discapacitat.

Article 6. Autorització i acreditació de serveis

1. Tots els serveis de serveis socials, públics o privats, prevists en l'article 5 d'aquest Decret han d'estar autoritzats, i s'han d'inscriure en el Registre Unificat de Serveis Socials per poder prestar servei als ciutadans i les ciutadanes.
2. Per formar part de la xarxa pública de serveis socials, tots els serveis de serveis socials han d'estar acreditats.
3. Tots els serveis de serveis socials que vulguin prestar servei a persones en situació de dependència han d'estar acreditats.
4. Correspon als consells insulars autoritzar i acreditar els serveis d'àmbit insular o local que estableix el capítol I d'aquest Decret, i també regular els requisits necessaris per fer-ho, mitjançant un desplegament reglamentari de la Llei 4/2009 en aquesta matèria.
5. S'entén que els habitatges supervisats, les residències per a persones grans autònomes, els serveis de teleassistència i els serveis d'ajuda a domicili són sempre serveis socials d'àmbit insular o local.
6. Correspon a l'Administració autonòmica autoritzar i acreditar els serveis d'àmbit suprainsular, prevists en el capítol III d'aquest Decret, i també regular els requisits per fer-ho, mitjançant un desplegament reglamentari de la Llei 4/2009 en aquesta matèria.
7. Els procediments administratius d'autorització i d'acreditació dels serveis objecte d'aquest Decret són els mateixos que s'estipulin de manera general per a tots els serveis de serveis socials.

SECCIÓ 2a DEFINICIÓ I TIPOLOGIA DELS SERVEIS

Article 7. Serveis d'atenció domiciliària

1. Els serveis d'atenció domiciliària es presten en l'àmbit comunitari i tenen per finalitat donar suport professional a les persones usuàries en les seves activitats de la vida diària i mantenir-les en el seu entorn habitual. Aquests serveis poden variar en la intensitat i l'extensió del suport d'acord amb les necessitats de la persona usuària.

2. Aquests serveis es caracteritzen per la polivalència, la normalització, la prevenció, la flexibilitat, el treball assistencial i rehabilitador, la transitorietat, la complementació de les xarxes formals i informals de suport personal i social, i el treball educatiu i tècnic.

Article 8. Tipus de serveis d'atenció domiciliària

1. El servei d'ajuda a domicili es presta en el domicili de persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemes familiars especials. Aquests aspectes els impedeixen dur a terme autònomament les tasques habituals de la vida quotidiana, per la qual cosa es proporciona, mitjançant personal qualificat i supervisat, un conjunt d'actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, de suport psicosocial, domèstiques, d'oferiment de menjar a domicili i d'atenció a aquestes persones i al seu entorn familiar, per tal que mantinguin l'autonomia personal, la qualitat de vida i la relació amb l'entorn pròxim.

2. El servei de teleassistència domiciliària és un recurs de caràcter social que, fent ús de la tecnologia adequada, ofereix de manera permanent a la persona usuària una resposta immediata davant determinades eventualitats, bé directament o bé mobilitzant altres recursos, humans o materials, propis de la persona usuària o els existents a la comunitat, amb la finalitat d'afavorir la permanència de la persona usuària en el seu entorn quotidià. La finalitat és procurar la seva seguretat i confiança en moments de crisis personals, socials o sanitàries, i promoure el contacte amb el seu entorn socio-familiar.

3. El servei d'assistència personal té per finalitat facilitar, dins i fora de la llar, el desenvolupament de la vida diària de les activitats laborals i educatives de persones en situació de dependència o d'autonomia limitada, a més de propiciar-los la participació en la vida social i econòmica.

4. Els serveis de suport a l'entorn domiciliari són complementaris dels que s'han esmentat en els apartats anteriors i tenen finalitats anàlogues.

Article 9. Serveis d'estades diürnes

El servei d'estades diürnes ofereix atenció durant el període diürn a persones grans o amb discapacitat, amb l'objectiu d'afavorir la recuperació, el manteniment i la millora de l'autonomia personal i la qualitat de vida d'aquestes persones, possibilitar-los la permanència en el seu entorn habitual, oferir suport a la família i fomentar-ne la integració en els diferents àmbits de la vida social.

Article 10. Tipus de serveis d'estades diürnes³

Els serveis d'estades diürnes són els següents:

- a) Centre de dia o unitat d'estada diürna: servei d'acolliment diürn que dona suport a les persones que necessiten organització, supervisió i assistència en la realització de les activitats de la vida diària, i complementa l'atenció pròpia de l'entorn familiar.
- b) Servei ocupacional: servei d'atenció diürna que dona suport a les persones amb discapacitat que necessiten organització, supervisió i assistència en la realització de les activitats de la vida diària, així com suport en el procés d'adquisició i

³ Article modificat pel Decret 31/2016, de 27 de maig, esmentat en la nota 1.

desenvolupament d'habilitats bàsiques i adaptatives personals, socials i prelaborals, perquè puguin assolir, dins les possibilitats de cada persona usuària, la màxima integració sociolaboral.

- c) Servei sociocultural: servei de foment i dinamització del lleure i l'oci entre les persones grans i les persones amb discapacitat.
- d) Altres serveis d'estades diürnes: serveis complementaris dels descrits en les lletres anteriors, que es prestin a centres comunitaris en horari diürn i que tenguin per objectiu finalitats anàlogues a les esmentades.

Article 11. Serveis d'estades nocturnes

1. Els serveis d'estades nocturnes ofereixen allotjament i atenció en horari nocturn a persones grans o amb discapacitat, i complementen la permanència de la persona usuària en l'entorn social o familiar.

2. Els serveis d'estades nocturnes presten servei a persones que necessiten atenció en horari nocturn per diverses causes, com ara incapacitat de valerse per si mateixes, impossibilitat de rebre atencions nocturnes de les persones que les atenen, necessitat de supervisió nocturna, control i regulació del ritme de son i del comportament nocturn, i per circumstàncies familiars.

Article 12. Serveis residencials

Els serveis residencials són serveis d'acolliment residencial i assistència integral que ofereixen prestacions d'allotjament, manutenció, higiene, atenció i suport per a les activitats de la vida diària, amb la funció de substituir la llar habitual de manera permanent o temporal per tal de millorar les condicions de vida, tant de les persones grans o persones amb discapacitats com de les famílies.

Article 13. Tipus de serveis residencials

Els serveis residencials són aquests:

- a) Habitatge supervisat: és un servei residencial en l'àmbit comunitari o un servei de suport permanent a l'habitatge de les persones grans o amb discapacitat, organitzat en habitatges ordinaris inserits en l'entorn social, els quals constitueixen el domicili habitual de les persones que l'habiten i on conviuen persones grans o amb discapacitat que necessiten suport assistencial, social o personal per a diverses activitats de la vida quotidiana. La intensitat i l'extensió del suport s'adapten a les necessitats de les persones que hi resideixen.
- b) Residència: és un servei de caràcter social que ofereix allotjament, convivència i atenció integral a les persones grans i a les persones amb discapacitat amb necessitat de suport per a les activitats bàsiques de la vida diària, per la qual cosa els presta una atenció integral i continuada. Substitueix la llar familiar de manera temporal o permanent i presta una atenció especialitzada segons les necessitats específiques de les persones usuàries.

Els serveis d'acolliment residencial es poden diferenciar en mòduls o llars funcionals permanents que faciliten un suport integral a les persones amb necessitats de suport generalitzat en les activitats de la vida diària.

Article 13 bis. Serveis de promoció de l'autonomia personal i prevenció de la situació de dependència per a persones grans i persones amb discapacitat⁴

Els serveis de promoció de l'autonomia personal i prevenció de la situació de dependència per a persones grans i persones amb discapacitat són el conjunt d'actuacions que duen a terme professionals per prevenir l'aparició o l'agreujament de malalties o discapacitats i de les seqüeles conseqüents, mitjançant el desenvolupament coordinat d'actuacions de promoció de condicions de vida saludables i programes específics de caràcter preventiu i de rehabilitació adreçats a les persones grans i les persones amb discapacitat, que tenen per finalitat desenvolupar i mantenir la capacitat de la persona per controlar, afrontar i prendre decisions sobre com viure d'acord amb les normes i les preferències pròpies, i facilitar l'execució de les activitats bàsiques de la vida diària, de manera que totes les persones puguin dur una vida tan autònoma com sigui possible.

Article 13 ter. Serveis d'acompanyament per a persones amb discapacitat⁵

Els serveis d'acompanyament per a persones amb discapacitat són el conjunt d'actuacions que duen a terme professionals per valorar, orientar i donar el suport necessari per oferir una atenció integral per a la integració en els diferents àmbits de la vida social. La finalitat d'aquest tipus de servei és facilitar l'accés als recursos comunitaris i l'ús, mitjançant el desenvolupament coordinat, entre els serveis socials i els serveis d'atenció social (educació, ocupació, salut, habitatge i justícia), d'actuacions de promoció de condicions de vida saludables i programes específics d'inserció i de rehabilitació adreçats a les persones amb discapacitat.

CAPÍTOL II
PRINCIPIS GENERALS I DIRECTRIUS
DE COORDINACIÓ PER A L'AUTORITZACIÓ
I L'ACREDITACIÓ DELS SERVEIS

SECCIÓ 1a
DISPOSICIONS GENERALS

Article 14. Continguts mínims dels requisits per a l'autorització i l'acreditació dels serveis

1. Com a mínim, els requisits d'autorització han de fer referència als aspectes següents:

- a) Les condicions materials, de seguretat, d'edificació, d'emplaçament, d'equipament i arquitectòniques dels equipaments on es prestin els serveis i els mitjans tecnològics necessaris per oferir-les.
- b) Les condicions funcionals dels serveis:
 - 1r Cartera de serveis.
 - 2n Documentació tècnica i administrativa referida a les persones usuàries i als serveis (memòria i pla d'actuació).

⁴ Article afegit pel Decret 31/2016, de 27 de maig, esmentat en la nota 1.

⁵ Ídem nota anterior.

3r Ús de protocols d'actuació.

4t Recursos humans: titulacions, ràtios i condicions laborals.

5è Compliment de la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals.

Per això, entre d'altres obligacions, cal comptar amb una organització de la prevenció de riscos laborals en totes les especialitats, disposar d'un pla de prevenció de riscos laborals que inclogui l'estructura organitzativa, les responsabilitats, les funcions, les pràctiques, els procediments, els processos i els recursos necessaris per realitzar l'acció de prevenció de riscos a l'empresa, i disposar d'un disseny i una planificació de la formació en prevenció de riscos laborals per llocs de treball.

2. A més dels que s'estableixen en l'apartat anterior, els requisits mínims d'acreditació han de fer referència a aquests aspectes:

a) Un nivell superior que el que s'exigeix per mantenir l'autorització, respecte a l'estructura dels serveis, als recursos humans, a l'avaluació objectiva dels serveis prestats i a la satisfacció de les persones usuàries.

b) La qualitat en l'ocupació:

1r L'estabilitat en l'ocupació, per la qual cosa s'ha d'establir un percentatge de referència i un període de transició per complir-lo.

5è La participació del personal en plans de formació contínua.

6è L'aplicació efectiva de les condicions de contractació establertes en la Llei d'integració social dels minusvàlids i en la resta de disposicions aplicables.

7è L'aplicació de clàusules socials en els contractes amb entitats proveïdores de serveis externs.

8è L'aplicació de mesures relacionades amb la prevenció de riscos laborals per sobre dels mínims exigits legalment.

c) L'aportació d'informació econòmicofinancera i de gestió:

1r Pla d'igualtat, segons el que estableix la Llei 12/2006, de 20 de setembre, per a la dona.

2n Sistemes de control i avaluació de l'activitat.

3r Memòria econòmica del servei.

4t Pla financer.

Article 15. Principis rectors de funcionament dels serveis

El funcionament dels serveis es regeix pels principis següents:

a) Estimulació, per afavorir el desenvolupament de l'autonomia personal de la persona usuària.

b) Intimitat. L'actuació i la intervenció amb les persones usuàries han de respectar i garantir el dret a la intimitat.

c) Integració, tant en l'àmbit social com en el cultural.

d) Professionalització. El personal dels serveis ha de tenir la qualificació tècnica corresponent al seu nivell professional, sens perjudici de la tasca de voluntariat social degudament coordinada.

e) Globalitat. L'atenció que es presti ha de ser integral i ha d'incloure aspectes sanitaris, psicològics, socials, culturals, ambientals i anàlegs.

- f) Atenció personalitzada. S'ha de dispensar atenció personalitzada adaptada a les necessitats de cada persona.
- g) Prevenció, en els àmbits sanitari i social, els quals han de dur a terme actuacions de promoció de manera coordinada.
- h) Confidencialitat, del personal remunerat i voluntari, respecte de tot el que es refereix a les persones usuàries.
- i) Col·laboració amb l'Administració, per la qual s'han d'aportar totes les dades i els informes que se sol·licitin amb caràcter periòdic o puntual.
- j) Adequació. Els serveis s'han d'adequar a les necessitats de les persones ateses.
- k) Normalització. La vida de les persones usuàries s'ha d'ajustar tant com sigui possible a la conducta i a les pautes de vida considerades quotidianes pels ciutadans.
- l) Participació. S'ha de potenciar la participació de les persones usuàries en les activitats i el funcionament del servei.
- m) Adaptació. Els serveis han d'estar adaptats funcionalment a les condicions de les persones usuàries, i també als programes i les prestacions que s'hi desenvolupin.

Article 16. Serveis acreditats i concertació de places

1. Els serveis de serveis socials de titularitat pública i els de titularitat privada acreditats i contractats per les administracions públiques d'acord amb la Llei 4/2009 configuren la xarxa pública de serveis socials de les Illes Balears.

2. Per poder concertar places amb serveis per a persones grans o amb discapacitat amb les administracions públiques i, en conseqüència, formar part de la xarxa pública de serveis socials, els serveis han d'haver obtingut l'acreditació administrativa prèvia. Així mateix, tots els serveis que atenguin persones que tenguin reconegut algun grau de dependència han d'estar acreditats.

SECCIÓ 2a DIRECTRIUS DE COORDINACIÓ EN MATÈRIA DE RECURSOS HUMANS COMUNS A TOTS ELS SERVEIS

Article 17. Condicions comunes a tots els serveis

1. ⁶Els serveis han de disposar de prou personal d'acord amb la normativa aplicable. La ràtio o el nombre de professionals s'ha d'adequar a la tipologia, a la intensitat de la prestació de cada recurs i als serveis que es prestin, i pot ser d'atenció directa o indirecta, d'acord amb les definicions següents:

- a) El personal d'atenció directa assisteix els usuaris del servei i els dona suport en les activitats de la vida diària amb una participació en la realització, la programació i l'avaluació d'aquestes activitats. Constitueixen personal d'atenció directa:
 - El personal cuidador: cuidadors i cuidadores, gericultors i gericultores i les categories professionals anàlogues.

⁶ Apartat modificat pel Decret 54/2013, de 5 de desembre, esmentat en la nota 1.

— Els serveis tècnics: personal mèdic i d'infermeria, logopèdia, psicologia, fisioteràpia, treball social, teràpia ocupacional, educació social, etc., tot això tenint en compte que la selecció del tipus de personal ha de garantir una atenció suficient, continuada i adequada a la tipologia de pacient.

- b) El personal d'atenció indirecta comprèn el personal de serveis generals i d'hoteleria, que duu a terme les tasques següents: manteniment, neteja, cuina, bugaderia, recepció, administració i direcció. Aquests serveis es poden prestar mitjançant personal propi o a través d'una empresa externa.

Quan els serveis es presten mitjançant personal propi, a l'hora de computar les ràtios, s'han de tenir en compte el nombre de treballadors que es dediquen a la prestació de cada un d'aquests serveis i la jornada.

La distribució de les ràtios entre els serveis ha de garantir l'atenció adequada a les persones usuàries i el funcionament correcte del servei.

Quan els serveis es presten a través d'una empresa externa, s'ha d'aplicar allò que preveu la lletra c d'aquest apartat.

- c) En el cas d'externalització de serveis, en lloc de computar les ràtios de professionals, les clàusules tècniques dels contractes hauran de concretar els requisits de qualitat exigibles de l'activitat que s'externalitza, que hauran de respectar els estàndards de qualitat de la reglamentació sobre atenció als usuaris, condicions materials de les instal·lacions i cartera de prestacions dels serveis.
- d) El personal directiu pot compatibilitzar la tasca de direcció amb tasques d'atenció directa a les persones usuàries i computar una part de la seva jornada com a personal d'atenció directa i una altra part com a personal d'atenció indirecta, sempre que aquesta circumstància es pugui acreditar i estigui reflectida en el pla d'actuació del centre.

2. L'entitat prestadora del servei ha d'assegurar la qualificació necessària del personal que fa la feina directa amb les persones usuàries i ha de mantenir un arxiu de personal actualitzat.

3. A l'efecte de còmput del personal, s'entén per ràtio la proporció de professionals amb relació al nombre de persones usuàries del servei. Les ràtios de personal que tenen la consideració de mínimes s'han de fixar segons la tipologia del servei de què es tracti. En el càlcul de les ràtios s'ha d'incloure tot el personal que treballa habitualment en el servei, amb independència del tipus de contractació. El càlcul s'ha de fer computant cada efectiu en l'equivalència que correspongui segons la proporció entre la jornada laboral i el 100 % de la jornada anual, d'acord amb el conveni col·lectiu que en resulti d'aplicació o, si no n'hi ha, d'acord amb el que estableixi la normativa laboral.⁸

4. Les entitats prestadores de serveis, amb la participació de la representació legal del personal, han d'elaborar i desenvolupar plans de formació per al personal. La formació impartida ha de ser adequada als llocs de treball per facilitar l'homologació o l'accés a les qualificacions estipulades. L'entitat prestadora ha de disposar d'una planificació protocol·litzada per gestionar el personal, amb especial atenció a les baixes i les substitucions.

⁸ Ídem nota anterior.

5. Les entitats prestadores de serveis socials poden comptar amb l'ajuda de personal voluntari, sempre que es respecti l'esperit i el contingut de la normativa de voluntariat de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. No obstant això, aquest personal voluntari no es comptabilitza a l'hora de calcular la ràtio. Els serveis que tinguin una plantilla de més de cinquanta persones estan obligats a ocupar un nombre de treballadors i treballadores amb discapacitat no inferior al 2 % de la plantilla o complir les mesures alternatives que estableix el Reial decret 364/2005, de 8 d'abril, pel qual es regula el compliment alternatiu amb caràcter excepcional de la quota de reserva a favor dels treballadors discapacitats, i la resta de disposicions aplicables.

6. ⁹Els cuidadors i les cuidadores, els gericultors i les gericultores i les categories professionals anàlogues, el personal d'ajuda a domicili i el d'assistència personal han d'acreditar una de les qualificacions professionals següents:

- a) La qualificació professional d'atenció sociosanitària a persones dependents en institucions socials, creada pel Reial decret 1368/2007, de 19 d'octubre, pel qual es complementa el Catàleg nacional de qualificacions professionals, mitjançant una de les titulacions o certificats de professionalitat següents:
 - La titulació de tècnic en atenció a persones en situació de dependència que estableix el Reial decret 1593/2011, de 4 de novembre.
 - El títol de tècnic en cures auxiliars d'infermeria que estableix el Reial decret 546/1995, de 7 d'abril, pel qual s'estableix el currículum del cicle formatiu de grau mitjà corresponent a aquesta titulació.
 - El títol de tècnic en atenció sociosanitària que estableix el Reial decret 496/2003, de 2 de maig, pel qual s'estableixen aquest títol i els corresponents ensenyaments comuns.
 - El certificat de professionalitat d'atenció sociosanitària a persones dependents en institucions socials, regulat pel Reial decret 1379/2008, d'1 d'agost, pel qual s'estableixen dos certificats de professionalitat de la família professional Serveis socioculturals i a la comunitat que s'inclouen en el Repertori nacional de certificats de professionalitat.
- b) La qualificació professional d'atenció sociosanitària a persones en el domicili, creada pel Reial decret 295/2004, de 20 de febrer, pel qual s'estableixen determinades qualificacions professionals que s'inclouen en el Catàleg nacional de qualificacions professionals, mitjançant una de les titulacions o certificats de professionalitat següents:
 - Qualsevol de les titulacions que estableixen els tres primers punts de la lletra a de l'apartat 6 d'aquest article.
 - El certificat de professionalitat d'atenció sociosanitària en el domicili, regulat pel Reial decret 1379/2008, d'1 d'agost.

7. A més de les qualificacions professionals que s'indiquen en l'apartat anterior, els cuidadors i les cuidadores, els gericultors i les gericultores i les categories professionals anàlogues, el personal d'ajuda a domicili i el d'assistència personal poden disposar de la titulació oficial de formació professional de tècnic en integració social o altres titulacions

⁹ Apartat modificat pel Decret 54/2013, de 5 de desembre, esmentat en la nota 1.

equivalents que estableix la disposició addicional tercera del Reial decret 1074/2012, de 13 de juliol, pel qual s'estableix el títol de Tècnic superior en integració social i se'n fixen els ensenyaments mínims.¹¹

8. La qualificació professional es pot obtenir també pels processos d'acreditació de l'experiència que l'administració competent estableixi.

9. Els requisits relatius a les qualificacions professionals dels cuidadors i les cuidadores, els gericultors i les gericultores i les categories professionals similars s'han d'exigir progressivament d'acord amb allò que preveu la disposició transitòria primera d'aquest Decret.¹³

SECCIÓ 3a CONDICIONS ESPECÍFIQUES DELS SERVEIS D'AJUDA A DOMICILI

Article 18. Composició dels equips de servei d'ajuda a domicili i titulacions professionals

1. El servei d'ajuda a domicili (SAD) requereix les intervencions de professionals de distintes disciplines per possibilitar una atenció integral. Per aquest motiu, l'equip del SAD ha d'estar format, com a mínim, per un treballador o una treballadora social i un o una auxiliar d'ajuda a domicili o un tècnic sociosanitari o una tècnica sociosanitària en ajuda a domicili.

2. A més del personal mínim esmentat, també poden formar part de l'equip del SAD un psicòleg o una psicòloga i un educador o una educadora social.

3. El SAD ha de disposar d'una plantilla pròpia i estable que faci viable prestar el servei. Cal disposar de personal qualificat i amb una formació específica en l'ajuda a domicili que garanteixi un nivell òptim de qualitat i eficàcia en la prestació del servei.

Article 19. Ràtios mínimes i condicions de treball del SAD

En relació amb les ràtios, s'estableix el següent:

- a) Els treballadors i les treballadores socials d'atenció comunitària poden tramitar, simultàniament, un màxim de 50 expedients de seguiment del SAD.
- b) Els treballadors i les treballadores familiars amb un contracte d'entre 35 i 37,5 hores setmanals han de prestar un màxim de 30 hores d'atenció directa a les persones usuàries. Si el contracte és de 40 hores, n'han de prestar 35 d'atenció directa. La resta, fins a la totalitat de la jornada laboral, s'ha de destinar al desplaçament, la supervisió, la formació, el treball en equip, etc.
- c) Les entitats que duen a terme serveis d'ajuda a domicili han de disposar d'un pla de formació contínua del personal.

Article 20. Composició dels equips del servei de teleassistència i titulacions professionals

1. En l'àmbit territorial de les Illes Balears, l'entitat prestadora del servei ha de disposar dels perfils professionals següents, com a mínim:

¹¹ Apartat modificat pel Decret 54/2013, de 5 de desembre, esmentat en la nota 1.

¹³ Ídem nota anterior.

- a) Un director o una directora, que és la persona responsable del servei, encarregada de planificar, dirigir, desenvolupar i avaluar el compliment dels objectius, i també d'assignar els recursos necessaris per assegurar que el servei garanteixi a la persona usuària una resposta immediata davant situacions d'emergència, inseguretat, soledat i aïllament.
 - b) Una persona responsable del centre d'atenció, que garanteixi la direcció correcta del personal del centre d'atenció i del funcionament de l'equipament tecnològic, i la gestió eficaç de les trucades i la mobilització dels recursos que la situació d'emergència requereixi.
 - c) Un coordinador o una coordinadora, que és la persona responsable de determinar les pautes d'actuacions personalitzades que tenen per objectiu promoure el contacte de la persona usuària amb el seu entorn sociofamiliar i afavorir-li la permanència en l'entorn quotidià. Estableix actuacions, tant davant la demanda de la persona usuària com de caràcter preventiu i de seguiment, sempre en coordinació amb la xarxa familiar i social.
 - d) Un operador o teleoperador o una operadora o teleoperadora, que és la persona responsable de la gestió de trucades, d'acord amb les instruccions, els protocols i les pautes d'actuació personalitzades.
 - e) Un servidor o una servidora de teleassistència, que s'ha de responsabilitzar de supervisar els i les oficials d'unitat mòbil i els operadors i les operadores en cada torn de feina.
 - f) Un o una oficial d'unitat mòbil, que és la persona responsable de la
 - g) intervenció de primera resposta en el domicili quan s'ha produït una trucada que en requereix el desplaçament. Ha de donar suport personal o dur a terme activitats de manteniment de l'equipament tecnològic de teleassistència. També ha d'acompanyar la persona usuària a recursos d'assistència.
La seva actuació no substitueix les intervencions que puguin fer els serveis sanitaris o d'emergència i els recursos familiars i personals de la persona usuària.
2. L'entitat prestadora del servei ha de garantir que el personal tengui, com a mínim, aquesta formació:
- a) Formació inicial que inclogui continguts de descripció general de l'entitat, política de qualitat, formació específica per llocs de treball en prevenció de riscos laborals, organització del servei, atenció i comunicació, tecnologia i gestió.
 - b) Formació contínua mitjançant un pla de formació anual de l'entitat.

SECCIÓ 4a

CONDICIONS ESPECÍFIQUES DELS CENTRES D'ESTADES DIÛRNES

Article 21. Ràtios mínimes i titulacions del personal del servei d'estades diürnes

1. El servei ha de tenir una persona responsable, que es pot compartir amb un altre centre de serveis socials o sanitari.
2. Les ràtios de personal, sobre cent persones usuàries, són les següents:

	Centres per a persones grans	Centres per a persones amb discapacitat física	Centres per a persones amb discapacitat psíquica
Personal cuidador	15	15	19
Serveis generals i d'hostaleria	2	2	2
Serveis tècnics	7	13	9
Total	24	30	30

3. Amb caràcter general, la ràtio del servei d'estades diürnes per a gent gran i per a persones amb una discapacitat física o psíquica s'ha de calcular sobre la previsió de 8 hores de servei, 247 dies per any. D'acord amb el calendari anual de funcionament del servei, la ràtio del servei d'estades diürnes per a persones amb discapacitat s'ha de calcular sobre la previsió de 8 hores de servei, 220 dies per any.¹⁴

4. Una de les persones del servei tècnic pot assumir, també, les funcions de direcció. En qualsevol cas, la persona que ocupi la direcció ha de tenir una titulació universitària.

Article 22. Ràtios mínimes dels serveis ocupacionals per a persones amb discapacitats¹⁵

1. Les ràtios mínimes exigibles per a serveis ocupacionals per a persones amb discapacitat, sobre un total de cent persones usuàries, són les següents:

Monitors i personal cuidador	12
Serveis generals i d'hostaleria	5
Serveis tècnics	4
Total	21

2. Les ràtios mínimes exigibles per a serveis ocupacionals per a persones amb discapacitat per diagnòstic de salut mental, sobre un total de cent persones usuàries, són les següents:

Monitors i personal cuidador	12
Serveis generals i d'hostaleria	5
Serveis tècnics	2
Total	19

3. Amb caràcter general, la ràtio d'aquests serveis s'ha de calcular sobre la previsió de 8 hores de servei, 220 dies l'any.

4. L'edat màxima de les persones amb discapacitat usuàries d'aquests serveis és de 65 anys.

¹⁴ Apartat modificat pel Decret 54/2013, de 5 de desembre, esmentat en la nota 1.

¹⁵ Article modificat pel Decret 31/2016, de 27 de maig, esmentat en la nota 1.

SECCIÓ 5a
CONDICIONS ESPECÍFIQUES DELS SERVEIS D'ESTADES NOCTURNES

Article 23. Ràtios mínimes del servei d'estades nocturnes

1. Les ràtios exigibles en els serveis d'estades nocturnes, sobre un total de cent persones usuàries, són les següents:¹⁷

	Persones grans	Persones amb discapacitat física	Persones amb discapacitat psíquica
Personal cuidador	15	15	15
Serveis generals i hostaleria	2	2	2
Serveis tècnics	7	7	7
Totals	24	24	24

2. La ràtio s'ha de calcular sobre la previsió de 8 hores de servei, 247 dies per any.

3. En el cas que s'ubiquin serveis d'estades nocturnes a residències, les ràtios exigibles són les mateixes que s'estableixen per a les residències.

SECCIÓ 6a
CONDICIONS ESPECÍFIQUES DELS HABITATGES SUPERVISATS

Article 24. Ràtios mínimes del servei d'habitatges supervisats

1. Les ràtios per a habitatges de deu places, en el cas de llars de màxima supervisió, són les següents:

- a) Responsable del servei: 0,25.
- b) Personal cuidador: 5.
- c) Personal de neteja: 0,25.

2. La resta d'habitatges, és a dir, els que tenguin un nombre de persones usuàries diferent de deu, han de complir les ràtios de personal proporcionals a la ràtio per a habitatges de deu persones usuàries.

3. Amb caràcter general, la ràtio s'ha de calcular sobre la previsió de 24 hores de servei, 365 dies l'any. D'acord amb el calendari anual de funcionament del servei i tenint en compte que les persones usuàries participen en altres serveis diferents durant una part del dia, la ràtio d'aquest servei en els centres per a persones amb discapacitat s'ha de calcular sobre una previsió de 16 hores de servei, 220 dies l'any, i 24 hores de servei, els 145 dies restants de l'any.

Les entitats que prestin el servei previst en aquest article als centres per a persones amb discapacitat han de tenir el calendari anual de funcionament del centre a disposició de l'administració pública competent en matèria de serveis socials, la qual ha de dur a terme les actuacions de control i inspecció, d'acord amb l'article 100 de la Llei 4/2009,

¹⁷ Apartat modificat pel Decret 54/2013, de 5 de desembre, esmentat en la nota 1.

d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, per tal de comprovar l'aplicació correcta de les ràtios de conformitat amb el calendari anual de funcionament del centre corresponent.¹⁸

4. Aquest tipus d'alternativa de convivència ha de disposar com a mínim d'una persona responsable tècnica titulada de grau mitjà o superior, encarregada d'organitzar i coordinar el centre. Es pot compartir amb un altre centre de serveis socials o sanitaris.

5. ¹⁹ *Suprimir*

SECCIÓ 7a CONDICIONS ESPECÍFIQUES DE LES RESIDÈNCIES

Article 25. Ràtios mínimes de les residències²⁰

1. ²¹ Les residències han de complir les ràtios de personal sobre un total de cent persones usuàries següents:

	Persones grans	Persones amb discapacitat física	Persones amb discapacitat psíquica
Personal cuidador	33	44	44
Serveis generals i hostaleria	14	7	9,5
Serveis tècnics	10	13	9,5
Total	57	64	63

Per assegurar el compliment d'aquestes ràtios, els titulars, directors o responsables de les residències estan obligats a comunicar als serveis d'inspecció de l'administració competent la relació nominativa diària del personal de què disposen i de la seva jornada en la forma, segons el model i d'acord amb la periodicitat que cada administració determini.

2. Amb caràcter general, la ràtio s'ha de calcular sobre la previsió de 24 hores de servei, 365 dies l'any. D'acord amb el calendari anual de funcionament del servei i tenint en compte que les persones usuàries participen en altres serveis diferents durant una part del dia, la ràtio d'aquest servei en els centres per a persones amb discapacitat s'ha de calcular sobre una previsió de 16 hores de servei, 220 dies l'any, i 24 hores de servei, els 145 dies restants de l'any.

Les entitats que prestin el servei previst en aquest article als centres per a persones amb discapacitat han de tenir el calendari anual de funcionament del centre a disposició de l'administració pública competent en matèria de serveis socials, la qual ha de dur a terme les actuacions de control i inspecció, d'acord amb l'article 100 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, per tal de comprovar l'aplicació

¹⁸ Ídem nota anterior.

¹⁹ Apartat suprimit pel Decret 31/2016, de 27 de maig, esmentat en la nota 1.

²⁰ Nova redacció del apartat 2 donada pel Decret 54/2013, de 5 de desembre, esmentat en la nota 1.

²¹ Apartat modificat pel DL 12/2020, de 28 d'agost, esmentat en la nota 1. Segons la DA 1a d'aquest DL 12/2020 la modificació d'aquest apartat 1 té rang reglamentari.

correcta de les ràtios de conformitat amb el calendari anual de funcionament del centre corresponent.

3. Els consells insulars han de fixar les ràtios específiques per a centres que comparteixen diversos serveis, com ara residències i centres de dia o de nit, i quan les persona usuària diversifiqui el seu temps entre diferents serveis.

4. En el cas de residències de persones autònomes, els consells insulars han de fixar les ràtios corresponents.

5. Els directors i les directores dels centres han de tenir titulació universitària, a més de formació complementària d'especialista universitari en dependència, discapacitat, geriatria, gerontologia, direcció de centres residencials o altres àrees de coneixement relacionades amb l'àmbit d'atenció a la dependència.

6. Si una persona sense titulació universitària ja exerceix de director o directora, ha de tenir com a mínim tres anys d'experiència demostrada i acreditada en la direcció de centres i ha de tenir la formació complementària esmentada en l'apartat anterior, d'acord amb el termini establert en la disposició transitòria cinquena d'aquest Decret.

SECCIÓ 8a CONDICIONS ESPECÍFIQUES DELS SERVEIS DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL²²

Article 25 bis. Titulacions i ràtios dels serveis de promoció de l'autonomia personal

1. Els serveis de promoció de l'autonomia personal, per la seva naturalesa, han de disposar d'equips professionals formats per alguns d'aquests perfils:

- Titulats universitaris: en treball social, en psicologia, en pedagogia, en psicopedagogia, en medicina, en infermeria, en fisioteràpia, en teràpia ocupacional, en logopèdia, en educació social, mestre amb l'especialitat de pedagogia terapèutica o d'educació especial o d'audició i llenguatge, i mestre amb menció en audició i llenguatge i menció en suport educatiu.
- Titulats de formació professional: tècnic en atenció a persones en situació de dependència, tècnic en cures auxiliars d'infermeria, tècnic superior en integració social, tècnic superior en interpretació i llenguatge de signes, i tècnic superior en animació sociocultural i turística.
- Persones amb certificat de professionalitat: en atenció sociosanitària a persones en el domicili, en atenció sociosanitària a persones dependents en institucions socials, en educació en habilitats d'autonomia personal i social, cuidadors auxiliars sanitaris, en inserció laboral de persones amb discapacitat, en animació físicoesportiva i recreativa per a persones amb discapacitat, en mediació entre persones sordcegues i la comunitat, i en promoció i intervenció socioeducativa amb persones amb discapacitat.

2. La ràtio de professionals per persones usuàries ha de ser en cada moment la que permeti el treball en grup o individual, per assegurar la qualitat de la intervenció.

²² Secció afegida pel Decret 31/2016, de 27 de maig, esmentat en la nota 1.

3. La coordinació de l'equip ha de recaure sempre en un professional amb titulació universitària.

4. Els serveis de promoció de l'autonomia personal poden actuar amb grups de persones grans o de persones amb discapacitat en equipaments que compleixin les condicions de seguretat, higiene i accessibilitat que estableixen les normes vigents (centres de salut, de serveis socials o socioculturals) i també en el domicili.

SECCIÓ 9a
CONDICIONS ESPECÍFIQUES DELS SERVEIS D'ACOMPANYAMENT
PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT²³

Article 25 ter. Titulacions i ràtios dels serveis d'acompanyament per a persones amb discapacitat

1. Els serveis d'acompanyament per a persones amb discapacitat, per la seva naturalesa, han de disposar d'equips professionals formats per alguns d'aquests perfils:

- Titulats universitaris: en treball social, en educació social, en psicologia, en pedagogia, en psicopedagogia, en teràpia ocupacional i en logopèdia.
- Titulats de formació professional: tècnic en atenció a persones en situació de dependència, tècnic en cures auxiliars d'infermeria, tècnic superior en integració social, tècnic superior en interpretació i llenguatge de signes, i tècnic superior en animació sociocultural i turística.
- Persones amb certificat de professionalitat: en atenció sociosanitària a persones en el domicili, en atenció sociosanitària a persones dependents en institucions socials, en educació en habilitats d'autonomia personal i social, cuidadors auxiliars sanitaris, en inserció laboral de persones amb discapacitat, en animació físicoesportiva i recreativa per a persones amb discapacitat, en mediació entre persones sordcegues i la comunitat, en promoció i intervenció socioeducativa amb persones amb discapacitat.

4. La ràtio de professionals per persones usuàries ha de ser en cada moment la que permeti el treball en grup o individual, per assegurar la qualitat de la intervenció.

5. La coordinació de l'equip ha de recaure sempre en un professional amb titulació universitària.

6. Els serveis d'acompanyament poden actuar amb grups o de manera individual en equipaments que compleixin les condicions de seguretat, higiene i accessibilitat que estableixen les normes vigents (centres de salut, de serveis socials o socioculturals) i també en el domicili.

²³ Secció afegida pel Decret 31/2016, de 27 de maig, esmentat en la nota 1.

CAPÍTOL III

AUTORITZACIÓ I ACREDITACIÓ

DELS SERVEIS RESIDENCIALS D'ÀMBIT SUPRAINSULAR

Article 26. Els serveis residencials d'àmbit suprainsular

1. Els serveis residencials d'àmbit suprainsular són els recursos especialitzats que compleixen de manera acumulada totes les característiques següents:

- a) Atenen persones que els deriven els serveis socials dels consells insulars que per la seva problemàtica i especialització d'atenció no poden ser ateses en l'àmbit comunitari.
- b) Tenen l'àmbit d'actuació almenys a dues illes.
- c) S'han especialitzat en atencions a grups de persones que estan en una situació de necessitat que requereix actuacions que, per raons d'eficiència, han de ser dispensades en un dispositiu concentrat.²⁴

2. També són de caràcter suprainsular els serveis residencials de competència exclusiva de l'Administració autonòmica.

3. Correspon a la consellera d'Afers Socials, Promoció i Immigració del Govern de les Illes Balears determinar si un centre és de caràcter suprainsular, amb la consulta prèvia a la Conferència Sectorial de Serveis Socials.

4. Mitjançant una ordre, la consellera d'Afers Socials, Promoció i Immigració ha de confeccionar el catàleg de serveis d'àmbit suprainsular, que s'ha de publicar en el Butlletí Oficial de les Illes Balears, i l'ha de mantenir actualitzat.

Article 27. Definició dels requisits per a l'autorització i l'acreditació dels serveis residencials de caràcter suprainsular

Els requisits i les condicions materials i funcionals que han de complir els serveis residencials d'àmbit suprainsular es descriuen en els annexos 1 (condicions materials) i 2 (condicions funcionals) d'aquest Decret.

Article 28. Requisits per a l'autorització dels serveis residencials de caràcter suprainsular

Perquè puguin ser autoritzats, els serveis residencials suprainsulars han de complir els requisits que s'estableixen en l'annex 1 d'aquest Decret i els de l'annex 2, llevat dels apartats 5.1, 5.3, lletres e) i f), i 8.

Article 29. Requisits per a l'acreditació dels serveis suprainsulars

Per obtenir l'acreditació de l'Administració autonòmica, els serveis d'àmbit suprainsular han de complir tots els requisits materials i funcionals establerts en els annexos 1 i 2 d'aquest Decret.

²⁴ Apartat modificat pel Decret 54/2013, de 5 de desembre, esmentat en la nota 1.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Disposició adicional primera. Règim excepcional

1. Excepcionalment, l'Administració autonòmica, basant-se en l'interès social que en comporta la creació, pot autoritzar l'obertura d'un centre suprainsular que no compleixi estrictament alguna de les condicions materials i funcionals mínimes previstes, sempre que no quedin afectats la seguretat ni el benestar de les persones usuàries del centre i d'acord amb les condicions i el procediment que s'estableixi reglamentàriament.

2. Aquesta circumstància s'ha de fer constar de manera clara i motivada en l'expedient corresponent.

Disposició adicional segona. Accés a les places i valoració de les situacions de necessitat dels centres d'àmbit suprainsular

El sistema d'accés a les places dels centres d'àmbit suprainsular i els barems per valorar les situacions de necessitat s'han de determinar mitjançant una ordre de la consellera d'Afers Socials, Promoció i Immigració.

Disposició adicional tercera. Fixació dels indicadors i els estàndards dels serveis del sistema d'atenció a la dependència

Mitjançant una ordre de la consellera d'Afers Socials, Promoció i Immigració, s'han de fixar els indicadors i els estàndards de qualitat per a l'avaluació, la millora contínua i l'anàlisi comparativa dels serveis del sistema d'atenció a la dependència.

Disposició adicional quarta. Catàleg de serveis d'àmbit suprainsular

D'acord amb l'article 26.4 d'aquest Decret, la consellera d'Afers Socials, Promoció i Immigració ha d'elaborar una ordre mitjançant la qual s'aprovi el catàleg de serveis d'àmbit suprainsular, en el termini de sis mesos des de l'entrada en vigor d'aquest Decret.

Disposició adicional cinquena. Principis generals, directrius de coordinació i competències pròpies de la Comunitat Autònoma

1. Tenen caràcter de principis generals a l'empara de l'article 58.3 de la Llei orgànica 2/1983, de 28 de febrer, que aprova l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, en la redacció donada per la Llei orgànica 1/2007, les seccions i capítols següents:

- La secció primera del capítol I, amb excepció de l'apartat sisè de l'article 6.
- La secció segona del capítol I.
- La secció primera del capítol II.

3. Tenen caràcter de directrius de coordinació a l'empara de l'article 72.2 de l'Estatut d'Autonomia en relació amb l'article 47.7 de la Llei 4/2009 els capítols i disposicions següents:

- El capítol II amb excepció de la secció primera.
- Les disposicions transitòries primera, quarta i cinquena.

Aquestes directrius de coordinació es poden desplaçar per la normativa que el consell insular corresponent dicti en el seu àmbit competencial.

4. Són competències exclusives de la Comunitat Autònoma, d'acord amb l'article 30.15 de la Llei orgànica 2/1983, de 28 de febrer, que aprova l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, en la redacció donada per la Llei orgànica 1/2007, les que s'estableixen als articles, seccions i capítols següents:

- L'apartat sisè de l'article 6.
- El capítol III
- Les disposicions addicionals primera, segona, tercera i quarta.
- Les disposicions transitòries segona i tercera.
- Els annexos 1 i 2.

Disposició addicional sisena. Exclusió de l'àmbit d'aplicació de la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici²⁵

En la mesura que els serveis que es regulen en aquest Decret es prestin en virtut d'acord, concert o conveni amb l'Administració pública, la seva regulació es troba exclosa de l'àmbit d'aplicació de la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici.

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Disposició transitòria primera. Ràtios de personal²⁶

1. Els requisits de qualificació professional que estableix l'article 17.6 d'aquest Decret pel que fa al personal cuidador, els gericultors i les categories professionals similars només s'exigiran al 100 % de la plantilla a partir del 31 de desembre de 2017 i, en tot cas, quan acabin els processos d'acreditació de l'experiència laboral que s'hagin iniciat en aquesta data.

2. La manca d'acreditació no té efectes sobre el personal treballador que participi en aquests processos, o en un programa formatiu que l'habiliti per al desenvolupament d'aquestes categories professionals, ni sobre les empreses o entitats prestadores de l'atenció, ni afecta les administracions públiques, fins que finalitzin els procediments d'acreditació. D'aquesta manera, es garanteix l'estabilitat en el sector.

3. Les persones amb les categories professionals de personal cuidador, gericultor o d'auxiliar d'ajuda a domicili que tinguin 55 anys o més el 31 de desembre de 2015 i acreditin una experiència mínima de tres anys, amb un mínim de 2.000 hores treballades en aquesta categoria professional els darrers deu anys, queden habilitades de manera excepcional en la categoria que correspongui, en tot el territori de la comunitat autònoma.

4. La Direcció General de Serveis Socials i Planificació expedirà les habilitacions descrites en el paràgraf anterior a petició de les persones interessades.

5. Els professionals de nou ingrés en els serveis del sistema d'atenció a la dependència, tant de titularitat pública com privada, han de tenir la qualificació professional acreditada

²⁵ Disposició afegida pel Decret 54/2013, de 5 de desembre, esmentat en la nota 1.

²⁶ Disposició modificada pel Decret 31/2016, de 27 de maig, esmentat en la nota 1.

mitjançant títols de formació professional o els certificats de professionalitat que estableix aquest Decret. S'entén per contractació de nou ingrés la que es fa amb les persones que accedeixen per primera vegada a un lloc de treball en les categories professionals de personal cuidador, gericultor o d'auxiliar d'ajuda a domicili.

6. El percentatge de persones amb qualificació de personal cuidador, gericultor o similar, personal d'assistència personal i personal auxiliar d'ajuda a domicili, es pot reduir en el 50 % si s'acredita que no hi ha demandants d'ocupació a la zona que compleixen els requisits de qualificació professional que estableix l'article 17.

7. Correspon als serveis públics d'ocupació acreditar que no hi ha demandants d'ocupació adequats.

8. Les ràtios de personal dels serveis generals i d'hostaleria i dels serveis tècnics que determina l'apartat 1 de l'article 25 d'aquest Decret seran vigents fins que el Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència les concreti.

Disposició transitòria segona. Règim aplicable a les residències autoritzades i en funcionament

Els serveis residencials d'àmbit supràinsular que estiguin autoritzats i en funcionament quan entri en vigor aquest Decret continuen mantenint l'autorització sense cap més tràmit.

Disposició transitòria tercera. Termini per sol·licitar l'acreditació

Els serveis residencials per a persones grans i d'atenció a persones amb discapacitat de caràcter supràinsular que mantenguin places concertades amb l'Administració autonòmica i els de titularitat pública disposen d'un termini de sis mesos des que entri en vigor el decret que preveu l'article 87.2 de la Llei 4/2009 per presentar la sol·licitud d'acreditació.

Disposició transitòria quarta. Titulació dels directors i les directores

Els directors i les directores dels centres han de tenir titulació universitària, a més de formació complementària d'especialista universitari en dependència, discapacitat, geriatría, gerontologia, direcció de centres residencials o altres àrees de coneixement relacionades amb l'àmbit d'atenció a la dependència. Les persones que estiguin en la situació prevista en l'article 25.6 tenen tres mesos comptadors a partir de l'entrada en vigor d'aquest Decret per sol·licitar a l'administració competent el reconeixement de l'experiència en la direcció de centres de serveis socials.

Disposició transitòria cinquena. Formació complementària dels directors o directores

Els directors i les directores de serveis residencials autoritzats amb la normativa anterior que tinguin titulació universitària o, com a mínim, tres anys d'experiència demostrada en la direcció de centres de serveis socials i reconeguda per l'administració competent, disposen d'un termini de 24 mesos per acreditar la formació complementària que estableix l'article 25.5.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA ÚNICA

Queden derogades totes les disposicions de rang igual o inferior que s'oposin al que disposa aquest Decret, el contradiguin o hi siguin incompatibles, i en especial el Decret 123/2001, de 19 d'octubre, de definició i regulació de les condicions mínimes d'obertura i funcionament de centres i serveis per a persones majors, tant públics com privats, ubicats en el territori de les Illes Balears, quant a l'autorització de serveis residencials d'àmbit suprainsular.

DISPOSICIÓ FINAL

Disposició final única. Entrada en vigor

Aquest Decret entra en vigor l'endemà d'haver-se publicat en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

ANNEX 1

CONDICIONS MATERIALS DE LES RESIDÈNCIES D'ÀMBIT SUPRAINSULAR

1. Condicions materials de caràcter general

1. Les residències s'han d'emplaçar en zones salubres i considerades no perilloses per a la integritat física de les persones usuàries.
2. Han d'ocupar tot l'edifici o bé la primera o les primeres plantes conjuntament, i han de tenir un accés independent.
3. Hi ha d'haver una xarxa adequada de transport públic o privat accessible a les persones que hi resideixen.
4. Hi ha d'haver jardins o espais amplis propis, o s'ha d'accedir fàcilment a jardins o espais públics.
5. L'entrada a la residència ha de tenir, com a mínim, una amplària d'1,20 metres.
6. S'ha de sol·licitar a l'ajuntament corresponent la prohibició d'estacionar davant la porta de sortida a la via pública.
7. Les escales s'han d'ajustar a les característiques següents:
 - a) Han de tenir una amplària suficient.
 - b) Hi ha d'haver una barana adequada per a persones amb dificultat de moviment que s'ha d'adaptar a la normativa vigent en matèria d'accessibilitat i protecció contra incendis.
 - c) Els esglaons han de tenir una configuració segura de petja i la contrapetja senyalitzada adequadament, especialment si n'hi ha pocs.
8. Si la residència està distribuïda en diverses plantes hi ha d'haver almenys un ascensor que comuniqui totes les plantes de l'edifici. Aquesta dotació ha d'incrementar-se en una unitat per cada 65 places.

9. Totes les residències han de disposar d'una àrea d'esplai per on puguin passejar les persones que hi resideixen, la qual no pot tenir desnivells pronunciats.

2. Requisits de les àrees de serveis

Totes les residències, amb caràcter general, han de disposar de les àrees diferenciades següents:

- a) Àrea de direcció, administració i recepció.
- b) Àrea residencial i espai sociocultural.
- c) Àrea de serveis generals.
- d) Àrea de serveis específics.

Les àrees s'han d'identificar mitjançant la diferenciació de formes, colors i símbols fàcilment visibles i de forma adequada al missatge que es vulgui transmetre. Els símbols i els colors han de ser fàcilment interpretables per a les persones usuàries amb limitacions sensorials i cognitives.

2.1. Àrea de direcció, administració i recepció

L'àrea de direcció, administració i recepció comprèn els espais destinats a les funcions següents:

- a) Àrea de recepció de les persones usuàries i les famílies. Si no n'hi ha, l'accés s'ha d'establir mitjançant un sistema de porter automàtic o vídeo.
- b) Direcció o administració, que ha d'incloure, com a mínim, un despatx amb una superfície mínima de 8 m².

2.2. Àrea residencial

L'àrea residencial és l'espai on la persona usuària desenvolupa la seva vida individual i social. Comprèn els espais destinats a allotjament, manutenció i zona de convivència.

2.2.1. Habitacions

- a) S'ha d'accedir a les habitacions des d'un espai de circulació general, sense travessar dormitoris ni altres locals.
- b) Les habitacions poden ser individuals o dobles. Les habitacions individuals han de tenir un mínim de 12 m², exclosos els banys, i les dobles, 16 m².
En el cas de les habitacions dobles, entre llit i llit hi ha d'haver un metre de distància com a mínim.
- c) Per a ús propi, cada resident ha de disposar dels elements següents a la seva habitació:
 - Un llit i un matalàs de 0,90 x 1,90 m. Per a persones immobilitzades el llit ha de ser articulats, amb barreres abatibles, i el matalàs ha de ser d'un material adequat per a la prevenció d'escars. L'altura del llit ha de ser l'adequada per evitar problemes d'esquena.
 - Un punt de llum a la capçalera de cada llit.
 - Una tauleta de nit fixa i de cantoneres rodones per a cada llit. Per a les persones assistides, la tauleta ha de ser mòbil i de fàcil accés.
 - Un armari de 0,60 m d'ample o més gran i d'1 m³ de capacitat o més, i amb clau quan les persones usuàries puguin dur a terme per si mateixes les activitats de la vida diària.

- Una butaca amb recolzament per al cap.
 - Un endoll, que s’ha de situar almenys a un metre d’alçada.
 - Un sistema d’il·luminació que permeti el treball i la lectura.
- d) Si a les habitacions no hi ha interfon, com a mínim hi ha d’haver un timbre de trucada d’urgència a cada capçalera amb connexió interna amb les zones de control. És aconsellable que les habitacions disposin d’un telèfon per rebre trucades. Aquests sistemes d’alarma es poden millorar o complementar amb sistemes de transmissió portàtils o sense fils.
- e) Cada habitació ha de tenir un sistema de ventilació i d’il·luminació directe a l’exterior, amb finestres d’1,20 m² de superfície com a mínim i que permetin veure l’exterior des d’una cadira de rodes. Les finestres han d’estar dotades d’elements que impedeixin l’entrada de la llum quan es consideri oportú.
L’accés a aquests elements s’ha de poder fer des d’una cadira de rodes.
- f) Les finestres han d’estar dotades de mesures de seguretat segons els casos.
- g) Hi ha d’haver un llum de posició.
- h) S’ha de permetre a les persones usuàries que tinguin objectes personals a les habitacions.

2.2.2. Serveis higiènics

- a) Característiques comunes a tots els banys
- La comunicació entre les estances i els serveis higiènics s’ha de fer per l’interior de l’establiment i a través d’un recorregut horitzontal, i en cap cas des de les sales comunes, el menjador o les cuines.
 - Les parets han de ser de materials rentables fins a una alçada mínima de 2 m.
 - Les portes han de tenir un dispositiu senzill de tancament. L’amplària mínima ha de ser de 0,80 m.
 - Han de tenir ventilació directa o mitjançant un conducte on s’activi mecànicament la ventilació.
 - Hi ha d’haver il·luminació suficient, que pot ser natural o artificial.
 - Hi ha d’haver un sistema d’alarma d’urgència que s’ha de poder usar des del terra.
- b) Serveis higiènics a la zona de dormitoris
- Amb independència que es consideri aconsellable que cada habitació disposi d’un servei higiènic propi, si no hi ha banys individuals sempre s’ha de garantir que hi hagi, com a mínim, un servei higiènic per a cada cinc residents.
 - A cada servei higiènic hi ha d’haver una dutxa a nivell del paviment sobre una base impermeable i antilliscant, amb el pendent necessari per evitar l’estancament de l’aigua. Ha de disposar d’una barra fixa en forma d’L des de l’altura de 70 cm del sòl, amb dutxa de telèfon.
 - En cas que els serveis higiènics siguin compartits, l’accés s’ha de fer d’acord amb la normativa sobre habitabilitat.
 - La disposició dels aparells ha de permetre que siguin practicables des d’una cadira de rodes i hi ha d’haver l’espai necessari per poder dutxar còmodament les persones usuàries.

- A fi de garantir l'autonomia de totes les persones, almenys el 10 % de les habitacions ha de disposar de banys adaptats per a persones amb mobilitat reduïda.
 - c) Bany geriàtric a la zona de dormitoris
 - Les residències de més de 25 places han de disposar d'un bany geriàtric que permeti la maniobrabilitat d'una grua i d'un sistema de llitera al llit. L'accés al bany ha de permetre que hi pugui passar la cadira de dutxa i la grua.
 - Aquesta dotació bàsica s'ha d'incrementar en una unitat més per cada 40 places assistides.
 - d) Serveis higiènics de zones comunes

La dotació mínima ha de consistir en un bany adaptat diferenciat per a cada sexe i equipat com a mínim amb un lavabo i un vàter, i s'ha d'incrementar en un bany més per cada 30 places o fracció.
- ### 2.2.3. Sales de convivència i socioculturals
- a) Les sales de convivència han de tenir unes dimensions no inferiors a 30 m². No obstant això, s'ha de procurar que tenguin una superfície mínima d'1,80 m² per plaça.
 - b) Aquestes sales han de disposar de ventilació i llum natural i il·luminació suficient.
 - c) Hi ha d'haver espais diferenciats per a activitats de televisió i de jocs de taula, i el mobiliari ha de ser adequat a les persones que l'han d'utilitzar.
- ### 2.2.4. Menjador
- a) Els locals destinats a menjador han de disposar d'una superfície mínima de 30 m², amb un mínim de 2 m² per persona usuària. Les taules han de ser adequades perquè les puguin fer servir persones en cadira de rodes. A més, s'ha de complir la reglamentació sobre menjadors col·lectius.
 - b) El menjador s'ha de situar preferentment a la planta baixa.
- ## 2.3. Àrea de serveis generals
- ### 2.3.1. Cuina
- a) El servei de cuina pot ser propi o contractat. En tot cas, sempre ha de complir els requisits que exigeix la legislació vigent.
 - b) En els establiments de menys de 25 places, la cuina ha de tenir una superfície mínima de 0,50 m² per resident i un mínim de 5 m². En els establiments amb capacitat superior a 25 persones, la superfície mínima és de 12,5 m² més 0,50 m² per persona que passi de 25 fins a arribar a 25 m².
- ### 2.3.2. Bugaderia
- a) La bugaderia és l'espai destinat al control, la neteja i el condicionament del tèxtil utilitzat al centre.
 - b) El servei de bugaderia pot ser propi o contractat. En tot cas, totes les residències han de disposar d'un espai destinat a aquesta finalitat, el qual ha d'incloure, com a mínim, una rentadora i una eixugadora, i també un espai separat per a la roba bruta i un altre per a la neta.
 - c) S'han d'utilitzar contenidors per a roba neta i bruta.

2.3.3. Magatzems

El centre ha de disposar d'un espai per a magatzem de llenceria, tovalloles, etc., a raó de 0,45 m² per cada 5 places. Es pot concentrar en un sol local o distribuir-se en uns quants.

2.3.4. Magatzem de neteja En totes les residències hi ha d'haver un espai destinat a guardar els estris i els productes de neteja, que ha de romandre tancat, amb control de la clau.

2.3.5. Eliminació de fems

a) A tots els centres hi ha d'haver un espai per eliminar els fems, que té com a funció el dipòsit i l'eliminació dels residus. S'han de complir les ordenances municipals i, si no n'hi ha, aquests requisits:

- L'espai ha de ser d'ús exclusiu per a aquesta finalitat.
- En cap cas l'evacuació de residus es pot fer a través de l'àrea residencial o d'atenció especialitzada.
- El transport dels fems a través del centre s'ha de fer sempre amb contenidors tancats senyalitzats adequadament que han d'estar tancats mentre estiguin emmagatzemats.

b) Tots els centres han de disposar d'un sistema específic de residus sanitaris

2.4. Àrea de serveis específics

L'àrea de serveis específics comprèn els espais destinats a prestar serveis i tractaments específics. Els espais d'atenció especialitzada mínims són:

2.4.1. Sala de consultes o cures per al personal sanitari i de treball social

2.4.2. Sala de fisioteràpia i rehabilitació

2.4.3. Sala de teràpia ocupacional

A partir de 40 residents, el centre ha de disposar d'una sala de teràpia ocupacional, que ha d'ocupar un espai mínim de 20 m². S'ha de destinar a activitats terapèutiques i a taller ocupacional.

2.4.4. Unitats de control

a) Les residències han de tenir una unitat de control 24 hores al dia.

b) La unitat de control ha de disposar de comunicació telefònica que permeti contactar amb la màxima rapidesa amb els serveis mèdics de la zona bàsica de salut o de l'àrea de salut.

2.4.5. Sala de cures

a) Els centres amb una capacitat superior a 25 places, o amb una capacitat inferior però amb places per a persones assistides, han de disposar d'una sala de cures d'una superfície mínima de 10 m². Aquesta sala ha de disposar del material sanitari i de cures obligatori, de conformitat amb la normativa sanitària vigent.

b) ²⁸Tots els centres han de disposar d'un servei de farmàcia o d'un dipòsit de medicaments, d'acord amb el que estableix la legislació aplicable en matèria d'ordenació farmacèutica.

2.4.6. Unitats d'infermeria

²⁸ Lletra modificada pel Decret 36/2016, de 27 de maig, esmentat en la nota 1.

Cada unitat d'infermeria ha de disposar del mateix sistema d'interfons que les habitacions de les persones residents.

ANNEX 2

CONDICIONS FUNCIONALS DE LES RESIDÈNCIES D'ÀMBIT SUPRAINSULAR

1. Cartera de serveis

La cartera de serveis ha d'incloure els blocs següents d'activitats i de prestacions.

1.1. Atenció social individual, grupal i comunitària

a) L'atenció social individual inclou:

- L'acollida i l'adaptació al centre, la tramitació de documentació, el seguiment dels processos d'incapacitació, la integració en la comunitat i en el centre, el seguiment d'hospitalitzacions, l'elaboració de programes específics i la tramitació d'ajudes tècniques.
- Les habilitats adaptatives, que comprenen: vida a la llar i autoatenció; salut i seguretat; comunicació amb les persones residents, el personal i la comunitat; autonomia personal; habilitats socials, oci, treball i responsabilitat; ús de recursos comunitaris, i habilitats acadèmiques funcionals.

b) L'atenció grupal s'orienta a la convivència en el centre i al foment d'activitats d'estimulació de les relacions entre les persones usuàries.

c) L'atenció comunitària es basa en la coordinació amb professionals i recursos del sistema de serveis socials i del sistema sanitari, amb l'objectiu d'establir canals de comunicació, rendibilitzar recursos, establir les derivacions oportunes i dissenyar programes de prevenció, i aconseguir la integració de les persones en l'entorn on s'ubica el centre.

1.2. Atenció especialitzada psicològica i social

Els centres han d'oferir els serveis següents, que s'han d'adequar a les necessitats de les persones ateses, d'acord amb el que estableixi el seu programa individual d'atenció (PIA):

- a) Programa d'atenció personalitzada, que ha de comprendre totes les actuacions dirigides a aconseguir i mantenir la seva salut, l'autonomia personal i la integració social en el major grau possible. Per aconseguir-ho, quan les persones usuàries ingressin en un centre, s'han de fer un estudi i una avaluació interdisciplinaris.
- b) Atenció personal, control i protecció de la persona usuària, que ha de comprendre la prestació de l'assistència necessària per dur a terme les activitats elementals de la vida diària (neteja, higiene personal, vestit, alimentació), i també les activitats encaminades a la protecció i la salvaguarda de la seva integritat personal.
- c) Atenció psicològica, que inclou l'avaluació de les persones usuàries, i també els tractaments psicològics i l'elaboració de programes d'atenció individual dirigida a afavorir l'autonomia, la comunicació i l'adaptació social.

- d) Atenció social, que ha d'incloure entre les seves activitats la valoració de les circumstàncies socials de les persones usuàries, la promoció de la seva integració i la participació en la vida del centre i en el medi en què s'ubica, l'animació sociocultural i les relacions amb les famílies de les persones usuàries.
- e) Realització dels tràmits de trasllat i enterrament en els casos de residents sense família o que aquesta última hagi abandonat i sense recursos propis per sufragar despeses d'enterrament o d'incineració.
- f) Atenció psicològica. Conjunt d'actuacions adreçades a l'acollida i l'adaptació de la persona, entrenament d'estratègies cognitives, prevenció i intervenció en situació de depressió, desenvolupament d'habilitats socials, etc., amb una atenció especial a les persones amb problemes psicogeriatrics i demències.
En els casos en què sigui necessari, s'ha de prestar el tractament psicològic individual o de grup que calgui.
- g) Activitats de teràpia ocupacional, amb l'objectiu de prevenir el deteriorament i mantenir les aptituds de les persones usuàries.
- h) Activitats de rehabilitació, que inclouen la rehabilitació preventiva, de manteniment i terapèutica.
- i) Serveis opcionals. Els centres poden oferir serveis i atencions especialitzades i complementàries, com ara perruqueria, podologia, etc., i també qualsevol altre servei que es consideri necessari per atendre la persona usuària.
- j) Ajudes tècniques. S'ha de prestar una atenció especial a la utilització de les ajudes tècniques necessàries per atendre la persona usuària.
- k) Programes de foment de l'associacionisme. S'han de desenvolupar programes que fomentin el voluntariat social i els grups d'autoajuda i convivència entre les persones residents, amb l'objectiu de promoure la solidaritat i la participació.

1.3. Allotjament

L'allotjament inclou:

- a) Ús de l'habitació i les zones de convivència.
- b) Ocupació d'una habitació amb capacitat per a un màxim de dues persones.
- c) En cas que les habitacions no siguin individuals, s'ha de garantir la intimitat de les persones usuàries amb mobiliari o elements adequats.
- d) Possibilitat de tenir a l'habitació motius de decoració i utensilis propis, sempre que no siguin inadequats o perillosos.
- e) Neteja diària de l'habitació i amb més freqüència si les circumstàncies ho requereixen.
- f) Els llits fets diàriament. La muda de roba de llit s'ha de fer sempre que ho requereixin les circumstàncies i en tot cas setmanalment, i també cada vegada que es produeixi un ingrés. Amb la mateixa periodicitat, s'han de canviar les tovalloles, els tovalloles, les estovalles i la resta de la llenceria. El centre ha de renovar, a càrrec seu, aquest tipus de roba amb la freqüència necessària perquè es mantengui en les condicions d'ús adequades.
- g) Servei de quatre menjars: berenar, dinar, berenar i sopar. S'ha de procurar que els menús siguin variats i s'ha de tenir cura a l'hora de presentar-los perquè siguin atractius i apetitosos. Amb el menú ordinari se n'han de preparar d'altres de règim

per a les persones usuàries que ho necessitin. Els menjars i els plats cuinats han d'arribar amb la temperatura adequada a les persones destinatàries, que han de conèixer els menús amb una antelació mínima d'una setmana.

- h) Atenció nutricional. Els centres han d'assegurar el compliment d'una nutrició adequada de les persones usuàries, que s'ha d'especificar en la carta de menús, la qual, com a mesura sanitària, ha de supervisar el personal mèdic i infermer o especialista en dietètica o nutrició. La carta ha d'estar sotmesa a criteris dietètics, per tal d'atendre les necessitats quant a quantitat, qualitat i varietat, i incloure-hi l'elaboració de dietes especialitzades per les patologies que ho requereixin. Els menjars s'han de servir en el menjador, llevat que per malaltia de les persones usuàries i a criteri del facultatiu o la facultativa corresponent s'han de subministrar a l'habitació o a la zona d'atencions especials.
- i) Bugaderia. El centre ha de garantir que la roba es renti i es planxi. També pot oferir servei de tintoreria, que s'ha de facturar a part. El centre s'ha d'encarregar de rentar, passar i planxar la roba. Els procediments per rentar la roba han d'ajustar-se a la tipologia de les peces a fi de garantir-ne la higiene i la conservació en bon estat.
- j) Ajuda en el desenvolupament de les activitats de la vida diària: higiene personal, ajuda en l'alimentació, mobilitat i realització de totes les activitats que la persona usuària no pot fer per si mateixa, i amb l'ús dels mitjans tècnics que calguin.
- k) Atenció en les condicions de neteja, higiene i funcionament de les pròtesis, les ortesis, les cadires de rodes i les ajudes tècniques d'ús personal, que ha de finançar la persona usuària, sens perjudici de la cobertura que el sistema de salut corresponent prevegi en cada cas.

1.4. Promoció de la salut, atenció sanitària i mesures higièniques i sanitàries

1.4.1 Promoció i hàbits saludables

- a) Serveis d'atenció, seguiment i vigilància, amb independència de les prestacions del sistema sanitari públic.
- b) Valoració inicial a l'ingrés de la persona resident pel personal mèdic responsable, amb relació a l'historial sanitari previ i actual de la persona usuària, amb indicacions per a les activitats de la vida diària, per a la rehabilitació funcional i cognitiva necessàries, així com el programa de salut que s'ha de seguir i el seguiment de l'atenció sanitària especialitzada que pugui requerir.
- c) Canvi diari de roba interior, amb una dutxa prèvia i higiene personal. Almenys setmanalment i quan les circumstàncies ho requereixin, s'ha de canviar la roba de llit, les tovalloles i la roba de menjador.
- d) Foment d'hàbits saludables (alimentació, higiene, seguretat, etc.). Promoció de l'assistència de la salut mitjançant l'ús dels recursos comunitaris.
- e) Trasllat i acompanyament, a càrrec del centre, de les persones residents a centres sanitaris, sens perjudici d'utilitzar els mitjans i els recursos del sistema de salut que correspongui. Quan les persones usuàries tinguin família, aquesta ha d'assumir la responsabilitat d'acompanyar-les als centres sanitaris per a consultes programades, revisions, exploracions i controls.
- f) Actuacions de medicina preventiva adreçades a mantenir i millorar la salut de les persones usuàries, i també actuacions de medicina assistencial necessàries, sens

perjudici de la utilització dels serveis sanitaris del sistema de salut a què pugui estar acollida la persona usuària.

- g) Possibilitat de localitzar un metge o una metgessa durant les 24 hores del dia. A més, hi ha d'haver personal d'infermeria les 24 hores. Les funcions bàsiques de l'atenció sanitària són:
- Inspeccionar periòdicament els aliments i les dietes, les dependències, els locals i les actuacions del personal en els aspectes sanitari, higiènic i assistencial.
 - Vigilar el compliment de les ordenances i els reglaments en la manipulació d'aliments.
 - Portar una fitxa sanitària de cada pacient des del seu ingrés, en què es deixi constància de les incidències.
 - Exercir la direcció del personal sanitari de la residència, i organitzar, coordinar i controlar la tasca sanitària del personal.
 - Assumir les responsabilitats de l'organització, el registre, el control i l'ús racional dels medicaments de la farmaciola, la sala de cures i rehabilitació.
- h) Atenció especialitzada i rehabilitadora, que ha de comprendre les actuacions pròpies de la medicina preventiva i assistencial, sens perjudici de la utilització (si són necessaris) dels serveis sanitaris del sistema de salut a què pugui estar acollida la persona usuària.
- i) Atenció sanitària. Els centres han de garantir una atenció sanitària dirigida al seguiment dels tractaments mèdics prescrits i al control de paràmetres vitals en coordinació amb el sistema públic de salut.
- j) Atenció d'infermeria, dirigida a l'elaboració d'un pla de cures individual que suposa la valoració integral de les necessitats, la planificació d'intervencions i avaluació contínua, i la preparació i administració de medicaments prescrits a cada usuari.
- k) Desenvolupament de programes de rehabilitació (fisioteràpia i altres), habilitació personal i social (autonomia personal i funcionament independent), activitats d'oci i temps lliure.

1.4.2 Mesures higièniques i sanitàries dels centres

Qualsevol centre, a més de complir la legislació general vigent en matèria d'higiene i sanitat, ha de garantir especialment els aspectes següents:

- a) La neteja general i permanent de l'edifici i de les seves dependències, especialment les d'ús més intens, i també la seva desinfecció.
- b) La desinsectació i la desratització anuals, o tantes vegades com ho exigeixin les circumstàncies, per empreses degudament acreditades.
- c) L'establiment de normes o directrius concretes per al personal en matèria d'higiene, de compliment obligat i constatable. S'ha de tenir un esment especial que el personal del centre s'identifiqui correctament i vagi uniformat, i s'adeqüi a les mesures higienicosanitàries establertes.
- d) Una higiene adequada de les persones usuàries per part del personal del centre.
- e) S'ha de procurar que els estris de neteja personal d'ús comú (tovallons, tovalloles de mans en lavabos col·lectius, etc.) siguin de material de rebuig.

1.5. Atenció social familiar

- a) La prestació inclou informació general a les famílies sobre el centre en el moment de l'ingrés de la persona resident, sobre el desenvolupament d'un pla d'atenció, suport i motivació a la família, sobre intervenció familiar i sobre organització d'activitats que facilitin les relacions de la persona resident amb la seva família, com a mínim trimestralment, o cada vegada que les circumstàncies ho requereixin. La informació subministrada ha de constar en l'expedient individual de cada persona usuària.
- b) El centre s'ha d'ocupar que les famílies es facin càrrec de les persones usuàries que ocupen una plaça amb caràcter temporal en acabar el termini establert en la resolució de concessió.

2. Protocols d'actuació dels centres

Els centres han de disposar com a mínim dels protocols de prevenció o atenció a la persona usuària següents:

- a) Acol·lida i adaptació al centre: recepció a l'ingrés, presentació, visita al centre, informació i orientació a l'arribada, assignació d'un o una professional de referència.
- b) Valoració integral del cas. Periòdicament s'ha de fer una valoració de la persona resident i s'ha d'elaborar un pla d'atenció personalitzada interdisciplinària.
- c) La valoració s'ha de fer almenys semestralment i quan es detectin canvis en l'evolució.
- d) Emergència sanitària. Actuacions davant una situació d'emergència sanitària.
- e) Comunicació. Elaboració d'informes requerits pels òrgans administratius competents.
- f) Caigudes. Detecció de la població de risc, mesures preventives i intervenció
- g) en cas de caiguda.
- f) Higiene personal quant a neteja i tècniques. Procediments emprats en la higiene personal segons el grau de dependència i les patologies associades.
- g) Medicació. Procediments de dotació, organització, conservació, preparació i control individual d'administració dels medicaments prescrits pel metge a cada pacient.
- h) Mesures de protecció i control. En els casos en què, per condicions d'índole física o psíquica, es puguin preveure situacions de risc per a la integritat de les persones usuàries, s'han d'establir les mesures necessàries de protecció i control d'acord amb un protocol que reguli aquest tipus de situacions i les mesures d'aplicació.

3. Documentació dels serveis residencials

Els serveis residencials han de disposar de la documentació que s'estableix a continuació.

3.1 Documentació referida a la persona usuària

- a) Llibre de registre de la persona usuària
 - S'ha de portar mitjançant llibres foliats numerats, mentre no s'implanti un sistema informàtic produït per l'Administració. Aleshores, el sistema informàtic serà obligatori.

- Com a mínim hi han de constar les dades següents: nom i llinatges, número d'expedient personal, data de naixement, DNI o NIE, número de la Seguretat Social o de la targeta sanitària individual, data d'admissió o ingrés, resolució del grau i el nivell de dependència reconegut en cada moment, resolució del programa d'atenció individual, data i motiu de la baixa, participació en el cost del servei, i observacions.
 - En el cas de persones incapacitades judicialment, hi ha de constar si hi ha autorització judicial d'admissió o ingrés o notificació de la incapacitat sobrevinguda.
- b) Expedient individual, que s'ha d'adequar a les normes de règim intern i que ha d'incloure aquesta documentació o informació:
- Fotocòpia del DNI o NIE, fotocòpia de la cartilla de la Seguretat Social o de la targeta sanitària individual, dades d'assegurances individuals o familiars, dades de familiars o de la persona que n'exerceix la tutela.
 - Còpia del document contractual per a l'ingrés en el centre.
 - Història clínica, amb especificació de visites o consultes facultatives efectuades, nom del metge o la metgessa de capçalera i de la resta de professionals sanitaris que hi intervenen, nom i càrrec que ocupa qui fa el reconeixement, data, motiu, diagnòstic, malalties que s'han patit o es pateixen, tractament i altres indicacions.
 - Història social per al control i el seguiment de les activitats de la persona usuària del centre.
 - Història psicològica.
 - Programació individual de desenvolupament integral (biopsicosocial) ajustada a l'edat i les característiques de la persona usuària
 - Actuacions realitzades i avaluació de resultats quant a la millora de la qualitat de vida.
 - En cas de persones amb reconeixement d'incapacitació judicial, còpia del reconeixement i autorització judicial d'admissió o ingrés o notificació de la incapacitat sobrevinguda.
 - Contactes de la persona usuària amb la família, amb la persona de referència o amb qui la representa legalment.
 - Contactes de la persona o les persones responsables del centre amb la família, amb qui n'exerceixi la tutela o la representació legal o amb les persones de referència (freqüència i objectius dels contactes).
- c) Contracte assistencial. Les entitats titulars de serveis i centres de serveis socials han de subscriure un contracte assistencial amb la persona beneficiària del servei o amb qui la representa legalment i, si escau, amb les persones obligades a la contraprestació. Hi han de constar, com a mínim, les prestacions compromeses, la durada de la prestació i el preu fixat, i també la clàusula d'actualització corresponent. El contracte ha d'incloure un annex amb una còpia del reglament de règim intern del centre o servei.

En els centres residencials, han de signar els contractes assistencials la persona resident o qui la representa legalment i la persona que representa l'entitat titular de l'establiment. S'hi ha de fer constar el contingut mínim següent:

- Que l'ingrés s'efectua lliurement o, si escau, amb l'autorització judicial corresponent.
- Obligació del centre de respectar els drets de les persones residents reconeguts en el reglament.
- La determinació de preu i clàusula d'actualització.
- El mitjà de pagament del servei.

3.2 Documentació referida al centre, el servei o l'entitat

3.2.1 El centre ha de disposar, en tot moment, de la documentació següent, que s'ha de lliurar a la persona usuària i a la família o a la persona de referència o a qui representa legalment la persona usuària, i ha d'estar sempre a la seva disposició.

- a) Dades d'identificació del centre: denominació, adreça i telèfon.
- b) Objectius generals: entitat que gestiona el centre, nom del director o la directora, organigrama de personal, serveis que presta, horaris d'informació a la persona usuària i la família, o persona de referència o representant legal.
- c) Reglament de règim intern.
- d) Carta de serveis que reculli les prestacions que ofereix i els compromisos amb les persones usuàries i les famílies.
- e) Informació general: llibre de reclamacions i serveis d'inspecció públics.
- f) Pla d'emergències.
- g) Informació referida a les condicions d'accessibilitat per a persones amb discapacitat.

3.2.2 El centre pot emmagatzemar digitalment les dades administratives i dels expedients personals de cada persona resident, tot atenent el que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i la resta de normes de seguretat establertes per a aquests casos.

3.2.3 El reglament de règim intern ha de regular com a mínim els aspectes següents:

- a) Normes de funcionament de l'establiment.
- b) Drets i deures de les persones usuàries.
- c) Causes de suspensió o cessament de la prestació del servei.
- d) Sistemes d'admissió i de baixes.
- e) Sistemes de cobrament del preu dels serveis complementaris, si escau.
- f) En els centres públics o finançats amb fons públics, mecanismes d'informació i participació democràtica de les persones usuàries o de qui les representi legalment.
- g) Sistema horari de funcionament de l'establiment i de visites.

3.2.4 Les entitats titulars de serveis socials tenen l'obligació de mantenir permanentment actualitzada tota la documentació que se'ls exigeix en aquest annex.

4. Recursos humans i prevenció de riscos laborals.

4.1 Les ràtios dels serveis residencials d'àmbit suprainsular són les que disposa l'article 25 d'aquest Decret.

4.2 El centre ha de complir la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals i, per tant, entre d'altres obligacions, ha de comptar amb una organització de la prevenció de riscos laborals en totes les especialitats, disposar d'un pla de prevenció de riscos laborals que inclogui l'estructura organitzativa, les responsabilitats, les funcions, les pràctiques, els procediments, els processos i els recursos necessaris per realitzar l'acció de prevenció de riscos a l'empresa, i disposar d'un disseny i una planificació de la formació en prevenció de riscos laborals per llocs de feina.

5. Qualitat i informació a les persones usuàries i a altres

5.1 Mesures per assegurar la qualitat

Els centres estan sotmesos al sistema de control de qualitat que fixa l'Administració autonòmica. Les entitats titulars dels centres poden iniciar els procediments d'avaluació de qualitat que considerin oportuns.

Els centres que atenen persones en situació de dependència han de disposar dels recursos següents:

- a) Un pla de gestió de qualitat, que inclogui el mapa de processos, procediments i protocols d'actuació, referits a la persona usuària i a la família, als serveis, als recursos humans, i indicadors mínims associats. Així mateix, ha d'incloure criteris d'avaluació fiables i vàlids de la satisfacció de les persones usuàries i de les famílies, i sistemes d'anàlisi de queixes i suggeriments.
- b) Un comitè de qualitat, que ha de vetlar per la qualitat en la prestació dels serveis i formular propostes de millora. Aquest comitè ha d'estar compost per almenys tres membres, tots personal del centre, i l'ha de presidir el director o la directora o la persona responsable tècnica del centre.

5.2 Informació a les persones usuàries i a altres persones

5.2.1. Tauler d'anuncis

El tauler d'anuncis ha d'estar situat en un espai concorregut per les persones usuàries i com a mínim s'hi ha d'exposar la informació següent:

- a) L'autorització administrativa de l'establiment o el servei.
- b) El reglament de règim intern.
- c) La tarifa de preus actualitzada.
- d) L'organització de l'establiment,
- e) Un avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació i sobre les possibilitats de reclamar directament davant el departament competent.
- f) El programa anual d'activitats.
- g) Les instruccions per a casos d'emergència amb especificacions per al personal de l'establiment i per a les reclamacions i els suggeriments.

5.2.2. Fulls de reclamació

Tots els serveis i centres objecte d'aquest Decret han de tenir a disposició de les persones usuàries i les famílies fulls de reclamació d'acord amb els models que mitjançant una ordre fixi la consellera d'Afers Socials, Promoció i Immigració.

5.3 Programació i memòria anual dels centres

- a) Tots els centres han d'oferir a les persones usuàries activitats planificades i recollides en una programació anual.

- b) El centre ha d'elaborar anualment un programa d'activitats d'animació sociocultural, que s'ha de dur a terme tant dins com fora del centre, d'acord amb principis d'integració i normalització, i ha de cercar la participació de les persones usuàries en les activitats.
- c) La programació general i anual d'activitats s'ha d'exposar en el tauler d'anuncis del centre.
- d) Les activitats que es duguin a terme s'han de recollir en una memòria tècnica anual amb indicació de les actuacions realitzades, els perfils sociodemogràfics de les persones usuàries, el perfil del personal amb especificació de tipologia de contractes i formació professional, les dificultats de gestió i les recomanacions de millora.
- e) El centre ha d'establir un sistema de control i avaluació de l'activitat assistencial: registre d'activitats professionals i panell de control.
- f) S'ha d'elaborar una memòria econòmica del servei i un balanç comptable.

6. Drets de les persones usuàries

6.1 Dret a la imatge

- a) El centre ha de garantir el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge, i ha d'evitar la divulgació de la imatge de les persones usuàries quan no hi donin el consentiment.
- b) En tot cas, s'exigeix la garantia de privacitat de les dades referides a les persones d'acord amb el que estableix la Llei orgànica 15/1999.

6.2 Pèrdua de la condició de persona usuària La condició de persona usuària es pot perdre per una de les causes següents:

- a) Per renúncia voluntària, que s'ha de fer per escrit de forma expressa i inequívoca.
- b) Per defunció.
- c) Si es produeix un impediment insalvable que alteri la convivència normal del centre, sempre que la pèrdua de la condició de persona usuària sigui resultat d'una sanció reconeguda pel reglament de règim intern del centre i es produeixi com a conseqüència d'una resolució dictada en un expedient motivat i resolt amb les garanties procedimentals pertinents.
- d) Per variació de les condicions personals físiques o psíquiques que impossibiliti a la persona usuària continuar amb la majoria d'activitats programades al centre. Aquestes circumstàncies s'han d'acreditar mitjançant l'informe mèdic psiquiàtric o psicològic corresponent.
- e) Per qualsevol altra circumstància que reculli el reglament de règim intern, sempre que estigui ben documentada i acreditada i es produeixi com a conseqüència d'una resolució dictada en un expedient motivat i resolt amb les garanties procedimentals pertinents.

6.3 Comunicació amb l'exterior

Les persones usuàries poden tenir accés a les comunicacions, que s'han d'ubicar en un lloc que permeti la intimitat. Així mateix, si escau, han de disposar de l'ajuda necessària per fer efectiva la comunicació.

7. Altres requisits

7.1. Pòlissa d'assegurança

Tots els centres han de tenir una pòlissa d'assegurances multirisc i de responsabilitat civil vigent en cada moment, per tal de garantir la responsabilitat de l'entitat i del personal. La pòlissa ha de ser exclusiva per a cada centre, i s'ha d'adequar al nombre de persones usuàries i de treballadores i treballadors, i també al valor que s'atribueixi a l'edifici.

7.2. Informació a l'Administració

Els serveis i centres estan obligats a facilitar a l'Administració autonòmica informació sobre les condicions funcionals, materials, econòmiques i estadístiques que els sol·licitin, i, en tot cas, en els terminis que estableixi la normativa en vigor.

7.3. Règim general de preus de serveis i centres

- a) Les entitats que integren la xarxa pública de serveis socials han de fixar un règim de preus, d'acord amb la normativa reguladora aplicable.
- b) Les entitats titulars de serveis i centres de serveis socials de titularitat privada han d'establir les tarifes de preus mensuals màximes que han de regir durant cada any, i les han de comunicar per escrit a la Direcció General d'Atenció a la Dependència durant l'últim trimestre de cada any. En cas que no es comuniqui res en aquest termini, s'entendrà a tots els efectes que continuen vigents els preus i les tarifes de l'exercici econòmic anterior.
- c) S'ha d'exposar en el tauler d'anuncis de cada establiment una còpia diligenciada de les tarifes de preus vigents.
- d) De tots els pagaments de les persones usuàries, se n'han de lliurar els rebuts numerats corresponents, dels quals s'ha de guardar una còpia en el centre o servei durant un termini de cinc anys. En els rebuts de pagament lliurats a les persones usuàries hi ha de constar el cost total del servei i la quantia efectiva que en paga la persona usuària.
- e) En cas d'absències voluntàries no superiors a trenta dies anuals, s'ha de reservar la plaça, però es pot cobrar el preu de l'estada i deduir-ne el cost de l'alimentació. En cas d'absències forçoses transitòries, s'ha de reservar la plaça, i també es pot cobrar el preu de l'estada i deduir-ne el cost de l'alimentació.
- f) En els centres residencials, en acabar amb caràcter definitiu les estades de les persones usuàries, se'ls ha de fer la liquidació en funció del temps real que hagin estat ingressades. A aquest efecte, s'han de tenir en compte les consideracions següents:
 - Baixa voluntària: les persones usuàries han d'anunciar la baixa a la persona responsable de l'establiment amb un preavís de quinze dies. En cas contrari, en fer la liquidació es poden cobrar fins a un màxim de quinze dies addicionals del preu de l'estada com a compensació.
 - Baixa definitiva no voluntària: si no hi ha hagut preavís es poden cobrar fins a un màxim de quinze dies addicionals d'estada, i deduir-ne el cost d'alimentació i d'atenció personal.
- g) La liquidació econòmica s'ha de fer, com a màxim, en el termini d'un mes.

- h) Es pot exigir a la persona usuària el dipòsit d'una quantia en concepte de garantia de pagament. En cap cas aquesta quantia no pot ser superior a l'equivalent de quinze dies del preu del servei. Aquesta garantia s'ha de liquidar en cas de baixa.

7.4. Règim comptable

- a) Les entitats de serveis socials han de dur la seva administració, d'acord amb el règim jurídic i econòmic que hi és aplicable segons la seva naturalesa jurídica.
- b) Cada establiment o servei ha de dur una comptabilitat pròpia, sens perjudici de la comptabilitat general de l'entitat. En tots els casos, s'ha d'ajustar als principis i les normes previstes en el Pla General de Comptabilitat.
- c) El departament competent pot adaptar la denominació dels comptes del Quadre de comptes del Pla General de Comptabilitat a les peculiaritats de les entitats, dels serveis i dels centres de serveis socials, per tal d'homogeneïtzar-ne la informació.

8. Qualitat en l'ocupació del personal

Per tal d'assegurar la qualitat en l'ocupació els serveis residencials han de complir aquests requisits:

- a) Com a mínim el 80 % de la plantilla ha de tenir un contracte de treball indefinit.
- b) El servei ha de disposar d'un pla d'igualtat, d'acord amb la Llei 12/2006, que ha d'incloure mesures especials per a la conciliació de la vida laboral i familiar del personal.
- c) El servei ha de disposar d'un pla de formació contínua orientat a l'adquisició i el perfeccionament de competències professionals i adequat a les necessitats detectades.
- d) L'entitat que presta el servei ha d'avaluar la satisfacció laboral del seu personal.
- e) ²⁹Els serveis han de disposar d'un programa de prevenció de riscos laborals que inclogui, entre altres aspectes, una avaluació de riscos laborals de caràcter psicosocial i ergonòmic per llocs de treball, un programa de mesures de conciliació de la vida personal, professional i familiar que suposin bones pràctiques, i un certificat emès per la Direcció General de Treball, Economia Social i Salut Laboral, o l'òrgan administratiu competent que pertoqui, en el qual consti que l'entitat interessada no ha estat sancionada mitjançant resolució ferma en via administrativa per la comissió d'infraccions greus o molt greus en matèria de relacions laborals, ocupació, empreses usuàries d'empreses de treball temporal, Seguretat Social, emigració, moviments migratoris i treball d'estrangers durant els darrers quatre anys.
- f) Els llocs de treball s'han d'adaptar per causa de discapacitat, embaràs de risc i prevenció de lesions.
- g) S'ha de dur a terme un procés pautat d'incorporació de personal de nou ingrés plasmat en un document que inclogui com a mínim la cadena de comandament, el repartiment de responsabilitats, la delimitació de funcions, i els drets i deures del personal i de les persones usuàries.

²⁹ Lletra modificada pel Decret 31/2016, de 27 de maig, esmentat en la nota 1.