
 (Disposición Vigente)

Version vigente de: 28/5/2023

Establece los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidades, y regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter suprainular para estos sectores de población

Decreto 86/2010, de 25 de junio. LIB 2010\186

 CONSOLIDADA

Servicios sociales. Establece los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidades, y regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter suprainular para estos sectores de población

Conselleria Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración

BO. Illes Balears 3 julio 2010, núm. 99, [pág. 119].

I.

La [Ley 4/2009, de 11 de junio](#), de Servicios Sociales de las Illes Balears, ordena y regula las actuaciones que se tienen que llevar a cabo en el ámbito de los servicios sociales y los mecanismos que se tienen que establecer para dar una respuesta adecuada a las necesidades sociales de las personas que residen en las Balears.

Al mismo tiempo, la Ley adapta el marco normativo sectorial a la nueva distribución competencial que comporta la entrada en vigor de la [Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero](#), de Reforma del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, el [artículo 30.15](#) del cual atribuye como competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma la acción social y el bienestar social, y el [artículo 70.4](#) atribuye como competencia propia de los consejos insulares la asistencia social y los servicios sociales.

El [artículo 58](#) del Estatuto de Autonomía prevé que en las competencias que los consejos insulares hayan asumido como propias el Gobierno de las Illes Balears puede establecer los principios generales sobre la materia, garantizando el ejercicio de la potestad reglamentaria por parte de los consejos insulares. De esta manera, y por razones de interés general, se introducen a lo largo del Decreto los principios generales que han de regir la actuación de las administraciones públicas con competencias sobre la materia, con la finalidad de constituir un mínimo denominador normativo común de todo el territorio autonómico, basado en aspectos de interés suprainular, de buena administración y de respecto a los derechos de los ciudadanos.

En este nuevo marco competencial, la Ley 4/2009 atribuye al Gobierno de las Illes Balears el despliegue normativo en los aspectos que afectan a los principios de igualdad del conjunto de ciudadanos y ciudadanas de las Balears, dado que un despliegue heterogéneo puede implicar situaciones de desigualdad.

Concretamente, el [artículo 35.1. letras a\) y h\)](#), atribuye como competencia del Gobierno de las Illes Balears establecer los principios generales que aseguren el equilibrio y la cohesión territorial, y los criterios y las fórmulas de coordinación general del sistema. Los [artículos 37 y 38](#), en los cuales se establecen las competencias de los consejos insulares y de los municipios, respectivamente, hacen referencia a la necesaria coordinación de estas tres administraciones con el fin de consolidar un sistema público de servicios sociales que sea eficiente y eficaz ante las situaciones de necesidades sociales.

El [artículo 47.7](#) de la Ley 4/2009 en relación con el [artículo 72.2](#) del Estatuto de Autonomía recoge de manera más explícita el margen de actuación que se reserva al Gobierno de las Illes Balears en el ámbito reglamentario, ya que explicita que, cuando hay intereses autonómicos afectados que exceden el ámbito insular, puede fijar directrices de coordinación, en el ejercicio de su potestad normativa. Estas directrices tienen por objeto establecer las condiciones mínimas de calidad de los centros y los servicios de servicios sociales, y también garantizar la igualdad entre toda la ciudadanía de las Illes Balears, con la finalidad de evitar que puedan producirse situaciones de discriminación por motivos de residencia en ámbitos territoriales insulares diferentes. Estas directrices de coordinación, como instrumentos para orientar y condicionar la actividad de los consejos insulares, podrán ser desplazadas por la normativa que el respectivo consejo insular dicte en el ámbito de sus competencias, en ejecución de las leyes aprobadas por el Parlamento.

La [disposición final décima](#) determina que el Gobierno de las Illes Balears tiene que aprobar el reglamento de principios generales con el fin de desplegar los requisitos y los procedimientos para la autorización de los servicios sociales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

La [disposición final undécima](#) dispone que el Gobierno y los consejos insulares tienen que aprobar las normas reglamentarias para fijar los requisitos y el procedimiento para la autorización de servicios sociales de su ámbito respectivo.

Con relación a la acreditación de los servicios sociales, el Gobierno de las Illes Balears tiene que aprobar el reglamento de principios generales y desplegar los requisitos y el procedimiento para la acreditación de los servicios sociales de ámbito suprainsular.

La [disposición final decimosexta](#) determina que los consejos insulares tienen que aprobar las normas reglamentarias para fijar los requisitos y el procedimiento para la acreditación de los servicios sociales de ámbito insular.

La [disposición final decimoséptima](#) faculta al Gobierno de las Illes Balears para dictar las disposiciones reglamentarias que sean necesarias para desplegar y aplicar la Ley, en el marco competencial que establece el Estatuto de Autonomía de las Illes Balears.

Por lo tanto, el Gobierno de las Illes Balears ejerce sus competencias y funciones en materia de acción social y bienestar social establecidas en el Estatuto de Autonomía vigente y en la Ley 4/2009.

II.

Las administraciones públicas tienen que ofrecer a los ciudadanos y las ciudadanas unos servicios de calidad, desde una red pública que disponga de recursos públicos y privados contratados adecuados a las necesidades de las personas usuarias.

Entre las facultades que se reservan las administraciones de la Comunidad Autónoma en el ámbito de los servicios sociales, está la ordenación del sistema y, en consecuencia, la autorización y la acreditación. La autorización y la acreditación se basan en el cumplimiento de requisitos de calidad tanto de carácter material como funcional de los servicios.

Los requisitos materiales hacen referencia a condiciones arquitectónicas, ambientales, de accesibilidad, de calidad de las instalaciones, de protección y de seguridad. Los requisitos funcionales hacen referencia a la cartera de servicios de los recursos, a la documentación técnica y administrativa, al uso de protocolos de actuación y a unos recursos humanos de calidad tanto con respecto a ratios de profesionales como a condiciones laborales.

Todos estos requisitos se expresan mediante indicadores cuantitativos y cualitativos de cumplimiento para cada uno de los ámbitos objeto de autorización o acreditación. Las normas sobre calidad de los servicios sociales se aplican a la iniciativa pública y privada y obligan a las administraciones competentes, las entidades de iniciativa privada y los y las profesionales y los proveedores de servicios sociales.

En definitiva, la calidad es el elemento clave que impulsa la autorización y la acreditación de servicios, y así lo recoge la Ley 4/2009 en el [artículo 92](#), que prescribe:

1. Las administraciones públicas tienen que impulsar la implantación de sistemas de gestión de la calidad de los servicios.

2. La calidad es un principio rector del sistema de servicios sociales y un derecho de las personas usuarias. Se tiene que basar en las nuevas modalidades y técnicas prestacionales disponibles para permitir que los servicios sociales mejoren y se adapten de una manera continuada.

3. La calidad de las condiciones laborales y sociales de los trabajadores y de las trabajadoras de los servicios sociales contribuye a definir la calidad.

III.

La Ley 4/2009 establece las bases de los regímenes de autorización y de acreditación, los cuales son entendidos como dos niveles diferenciados de reconocimiento administrativo. La autorización establece unos requisitos de calidad mínimos que tienen que cumplir todas las entidades y los servicios que operen en el territorio de las Illes Balears, ya sean de titularidad pública o privada. Por su parte, la acreditación lleva implícita un mayor nivel de exigencia en la calidad de los servicios, cosa que comporta unos requisitos superiores a los que regula el régimen de autorizaciones. Todos los servicios que formen parte de la red pública de servicios sociales, ya sean de titularidad pública o privada, están obligados a estar acreditados, además de autorizados, según la Ley.

El [artículo 80](#) de la Ley 4/2009 prevé que, para cada tipo de servicio, la administración pública competente tiene que establecer reglamentariamente los requisitos mínimos para obtener una autorización administrativa. En todo caso, y según establece la Ley, esta regulación tiene que incluir lo siguiente:

a) Las condiciones de edificación, emplazamiento y acondicionamiento exigibles a las infraestructuras donde se tienen que prestar los servicios.

b) Las condiciones materiales, de seguridad y de equipamiento exigibles a los servicios

según su naturaleza.

c) Los requisitos de titulación del personal, y también su número mínimo, según el número de personas que se tienen que atender y el grado de ocupación.

d) La presentación de una memoria y un plan de actuación.

El [artículo 86](#) de la misma Ley prevé las condiciones mínimas para la acreditación administrativa en los siguientes términos:

Las condiciones exigibles para disponer de la acreditación administrativa se tienen que establecer reglamentariamente, teniendo en cuenta las características especiales que tengan los servicios que prestan las entidades de iniciativa social. Los indicadores que se establezcan tienen que incluir, como mínimo, los aspectos siguientes:

a) Un nivel de calidad superior a lo que se establece para mantener la autorización administrativa.

b) La calidad en la ocupación del personal profesional.

c) La aportación de información económico-financiera y de gestión.

La autorización y la acreditación de los servicios se obtienen por procedimientos administrativos reglamentados. Corresponde al Gobierno de las Illes Balears y a los consejos insulares, de acuerdo con la Ley 4/2009, reglamentar los procedimientos para obtener la autorización y la acreditación de los servicios en cada ámbito territorial.

Estos procedimientos, que se iniciarán a instancia de parte, tienen que fijar las condiciones de mantenimiento, y la revocación y la suspensión de las autorizaciones y de las acreditaciones. También se tienen que establecer los procedimientos para las autorizaciones específicas que prevé el [artículo 83](#) de la Ley 4/2009.

IV.

El [capítulo I del título II](#) de la [Ley 39/2006, de 14 de diciembre](#), de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, establece medidas para garantizar la calidad del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) con la finalidad de asegurar la eficacia de las prestaciones y los servicios que conforman el catálogo de servicios que regula esta Ley.

El [artículo 11](#) de esta Norma incluye la participación de las Comunidades Autónomas en el SAAD para, entre otras funciones, facilitar la debida acreditación que garantice el cumplimiento de los requisitos y los estándares de calidad.

Según los [artículos 34](#) y [35](#) de la Ley mencionada, la regulación de la acreditación de servicios que establezca cada Comunidad Autónoma tiene que atenerse a lo que acuerde el Consejo Territorial del SAAD.

Mediante la [Resolución de 2 de diciembre de 2008](#), de la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad («Boletín Oficial del Estado» núm. 303, de 17 de diciembre), se publicó el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia sobre criterios comunes de

acreditación para garantizar la calidad de los servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. El apartado primero del Acuerdo establece que corresponde a las Comunidades Autónomas o a las administraciones que tengan la competencia acreditar los servicios concertados a fin de que formen parte de la red del sistema, y los servicios no concertados para que puedan atender a personas en situación de dependencia y estas personas puedan percibir la prestación económica vinculada.

El mismo Acuerdo, en el apartado tercero, dispone que se tienen que establecer requisitos y estándares de calidad en tres ámbitos:

- a) Recursos materiales y equipamientos.
- b) Recursos humanos.
- c) Documentación e información.

El Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia también establece que la acreditación de centros, servicios y entidades privadas concertadas es un requisito para que formen parte de la red de centros y servicios del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia.

Dado que los servicios que conforman el catálogo del SAAD se dirigen principalmente a los sectores de personas mayores y de personas con discapacidad, este Decreto recoge, para los servicios objeto de acreditación, los estándares que fija esta Resolución.

V.

Con objeto de llegar a un consenso sobre el contenido del Decreto, la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales que prevé el [artículo 47](#) de la Ley 4/2009 acordó crear un grupo de trabajo que elaborara un primer borrador del texto del Decreto. Este grupo de trabajo, formado por representantes de la Consejería de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración y los cuatro consejos insulares, ha redactado de común acuerdo el texto inicial del Decreto.

VI.

El Decreto se estructura en tres capítulos. El capítulo I se divide en dos secciones y contiene las disposiciones de carácter general que tienen que conducir a la aplicación de la Norma, como son el objeto, los conceptos generales, los ámbitos de aplicación y la definición y la tipología de los servicios. El capítulo II se estructura en siete secciones y recoge los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de todos los servicios, con una atención especial a los ratios de personal de todos los servicios en general y en concreto de los servicios de ayuda a domicilio, de los servicios de estancias diurnas y nocturnas, de las viviendas supervisadas y de las residencias. Para acabar, el capítulo III regula la autorización y la acreditación de los servicios residenciales de ámbito suprainular, teniendo en cuenta que los requisitos y las condiciones materiales y funcionales que tienen que cumplir los servicios de ámbito interinsular con el fin de ser autorizados o acreditados se describen en los anexos 1 y 2 del Decreto.

Con objeto de respetar la nueva distribución de competencias que comporta la entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2007, se ha introducido la disposición adicional quinta que, en tres apartados diferentes, recoge aquellos artículos, secciones y capítulos del Decreto que se

consideran principios generales normativos y directrices de coordinación que han de regir la actuación de todas las administraciones públicas con competencia sobre la materia, así como los que se consideran competencia propia de la Comunidad Autónoma.

Visto todo eso, a propuesta de la Consejería de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración, con el informe favorable del Servicio Jurídico, de acuerdo con el Consejo Consultivo, y habiéndolo considerado el Consejo de Gobierno en la sesión de 25 de junio de 2010, decreto:

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

SECCIÓN 1ª. Objeto, conceptos y ámbitos de aplicación

Artículo 1. Objeto

1. El objeto de este Decreto es regular los principios generales y las directrices de coordinación de los requisitos para la autorización y la acreditación de servicios de servicios sociales para personas mayores y personas con discapacidades.

2. También regula los requisitos específicos para la autorización y la acreditación de los servicios residenciales de ámbito suprainsular.

Artículo 2. Definiciones

A los efectos de este Decreto:

a) Se entiende por entidad de servicios sociales cualquier persona física o jurídica legalmente constituida, de naturaleza pública o privada, con o sin ánimo de lucro, que sea titular de uno o diversos servicios de servicios sociales, y también la que, aunque no sea titular de un servicio, preste servicios sociales.

b) Se entiende por servicio de servicios sociales el conjunto organizado de recursos humanos, técnicos y materiales constituidos como unidad orgánica y funcional, con ubicación autónoma e identificable, desde el cual se articulan prestaciones de servicios sociales. Los servicios se pueden prestar en el domicilio, de forma ambulatoria o en centros.

c) Se entiende por red pública de servicios sociales el conjunto de entidades y de servicios de servicios sociales de las Illes Balears acreditados por la administración competente con el fin de gestionar las prestaciones incluidas en la Ley de Servicios Sociales o en la cartera de servicios sociales.

d) Se entiende por Red Pública de Atención a la Dependencia el conjunto de servicios sociales de las Illes Balears que forman parte de la red pública de servicios sociales y que atienden personas que la administración competente ha valorado y en las cuales ha reconocido alguno de los grados y niveles de situación de dependencia.

Artículo 3. Ámbito de aplicación territorial

1. Los principios y las directrices generales de coordinación que establece este Decreto son aplicables a todos los servicios ubicados a la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, con independencia de donde se ubique la sede o el domicilio legal de quien sea titular.

2. Los requisitos relativos a servicios de ámbito suprainstular son aplicables a todos los servicios definidos en el artículo 26 de este Decreto.

Artículo 4. Ámbito de aplicación sectorial

A los efectos de este Decreto:

a) Se entienden por personas mayores las que tienen 65 años o más. Con un informe profesional previo y a efectos de ingresar en un servicio de estancias diurnas o nocturnas o en un servicio residencial, se pueden considerar mayores personas de 55 años o más.

b) Se entienden por personas con discapacidad aquéllas a las cuales la administración competente ha reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33% por razón de discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales.

Artículo 5. Servicios objeto de fijación de principios generales y directrices de coordinación para la autorización y la acreditación

Notas de vigencia:

Letra d) 6 e) añadido por [disp. final 3.1 de Decreto de 26 de mayo 2023. LIB\2023\429.](#)

Modificado por [art. 1 de Decreto núm. 31/2016, de 27 de mayo. LIB\2016\159.](#)

Son objeto de fijación de los principios generales y de las directrices de coordinación de los requisitos de autorización y acreditación, de acuerdo con lo que establece este Decreto, las prestaciones técnicas siguientes, que se pueden desarrollar según los casos en el entorno de la persona usuaria, de forma ambulatoria y en centros:

a) Los servicios de atención domiciliaria, en cualquiera de las modalidades:

1r. Servicios de ayuda a domicilio (SAD).

2n. Servicios de teleasistencia domiciliaria.

3r. Servicios de asistencia personal.

4t. Otros servicios de soporte en el entorno domiciliario

b) Los servicios de estancias diurnas, en cualquiera de las modalidades:

1r. Centros de día o unidades de estancias diurnas para personas mayores.

2n. Centros de día o unidades de estancias diurnas para personas con discapacidad psíquica.

3r. Centros de día o unidades de estancias diurnas para personas con discapacidad física.

4t. Servicios ocupacionales para personas con discapacidad.

5è. Servicios socioculturales, servicios de fomento y dinamización del ocio y el ocio entre las personas mayores y las personas con discapacidad.

6è. Otros servicios de estancias diurnas.

c) Los servicios de estancias nocturnas en cualquiera de las modalidades:

1r. Centros de noche o unidades de estancias nocturnas para personas mayores.

2n. Centros de noche o unidades de estancias nocturnas para personas con discapacidad psíquica.

3r. Centros de noche o unidades de estancias nocturnas para personas con discapacidad física.

d) Los servicios residenciales de atención a personas mayores y de atención a personas con discapacidad:

1r. Viviendas supervisadas.

2n. Residencias para personas mayores.

3r. Residencias para personas con discapacidad psíquica.

4t. Residencias para personas con discapacidad física.

5è. Otros equipamientos residenciales.

6è. Viviendas colaborativas.

e) Los servicios de promoción de la autonomía personal y prevención de la situación de dependencia para personas mayores y personas con discapacidad:

1r. Servicios de habilitación y terapia ocupacional.

2n. Servicios de atención temprana, regulados en el [Decreto 85/2010, de 25 junio](#), por el que se regula la red pública y concertada de atención temprana en el ámbito de los servicios sociales de las Illes Balears.

3r. Servicios de estimulación cognitiva.

4t. Servicios de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional.

5è. Servicios de habilitación psicosocial para personas con una discapacidad asociada a un diagnóstico de salud mental o con una discapacidad intelectual.

6è. Servicios de soporte personal, atención y cuidados en viviendas supervisadas.

- f) Los servicios de acompañamiento para personas con discapacidad.

Artículo 6. Autorización y acreditación de servicios

1. Todos los servicios de servicios sociales, públicos o privados, previstos en el artículo 5 de este Decreto tienen que estar autorizados, y se tienen que inscribir en el Registro Unificado de Servicios Sociales para poder prestar servicio a los ciudadanos y las ciudadanas.

2. Para formar parte de la red pública de servicios sociales, todos los servicios de servicios sociales tienen que estar acreditados.

3. Todos los servicios de servicios sociales que quieran prestar servicio a personas en situación de dependencia tienen que estar acreditados.

4. Corresponde a los consejos insulares autorizar y acreditar los servicios de ámbito insular o local que establece el capítulo I de este Decreto, y también regular los requisitos necesarios para hacerlo, mediante un despliegue reglamentario de la Ley 4/2009 en esta materia.

5. Se entiende que las viviendas supervisadas, las residencias para personas mayores autónomas, los servicios de teleasistencia y los servicios de ayuda a domicilio son siempre servicios sociales de ámbito insular o local.

6. Corresponde a la Administración autonómica autorizar y acreditar los servicios de ámbito suprainsular, previstos en el capítulo III de este Decreto, y también regular los requisitos para hacerlo, mediante un despliegue reglamentario de la Ley 4/2009 en esta materia.

7. Los procedimientos administrativos de autorización y de acreditación de los servicios objeto de este Decreto son los mismos que se estipulen de forma general para todos los servicios de servicios sociales.

SECCIÓN 2ª. Definición y tipología de los servicios

Artículo 7. Servicios de atención domiciliaria

1. Los servicios de atención domiciliaria se prestan en el ámbito comunitario y tienen como objetivo dar apoyo profesional a las personas usuarias en sus actividades de la vida diaria y mantenerlas en su entorno habitual. Estos servicios pueden variar en la intensidad y la extensión del apoyo de acuerdo con las necesidades de la persona usuaria.

2. Estos servicios se caracterizan por la polivalencia, la normalización, la prevención, la flexibilidad, el trabajo asistencial y rehabilitador, la transitoriedad, la complementación de las redes formales e informales de apoyo personal y social, y el trabajo educativo y técnico.

Artículo 8. Tipo de servicios de atención domiciliaria

1. El servicio de ayuda a domicilio se presta en el domicilio de personas con falta de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemas familiares especiales. Estos aspectos les impiden llevar a cabo autónomamente las tareas habituales de la vida cotidiana, por lo que se proporciona, mediante personal calificado y supervisado, un conjunto

de actuaciones preventivas, asistenciales, educativas, rehabilitadoras, de apoyo psicosocial, domésticas, de prestación de comida a domicilio y de atención a estas personas y a su entorno familiar, a fin de que mantengan la autonomía personal, la calidad de vida y la relación con el entorno próximo.

2. El servicio de teleasistencia domiciliaria es un recurso de carácter social que, haciendo uso de la tecnología adecuada, ofrece de forma permanente a la persona usuaria una respuesta inmediata ante determinadas eventualidades, bien directamente o bien movilizándolo otros recursos, humanos o materiales, propios de la persona usuaria o los existentes en la comunidad, con la finalidad de favorecer la permanencia de la persona usuaria en su entorno cotidiano. La finalidad es procurar su seguridad y confianza en momentos de crisis personales, sociales o sanitarias, y promover el contacto con su entorno sociofamiliar.

3. El servicio de asistencia personal tiene como objetivo facilitar, dentro y fuera del hogar, el desarrollo de la vida diaria de las actividades laborales y educativas de personas en situación de dependencia o de autonomía limitada, además de propiciarles la participación en la vida social y económica.

4. Los servicios de apoyo al entorno domiciliario son complementarios de los que se han mencionado en los apartados anteriores y tienen finalidades análogas.

Artículo 9. Servicios de estancias diurnas

El servicio de estancias diurnas ofrece atención durante el período diurno a personas mayores o con discapacidad, con el objetivo de favorecer la recuperación, el mantenimiento y la mejora de la autonomía personal y la calidad de vida de estas personas, posibilitarles la permanencia en su entorno habitual, ofrecer apoyo a la familia y fomentar la integración en los diferentes ámbitos de la vida social.

Artículo 10. Tipo de servicios de estancias diurnas

Notas de vigencia:

Modificado por [art. 2 de Decreto núm. 31/2016, de 27 de mayo. LIB\2016\159.](#)

Los servicios de estancias diurnas son los siguientes:

a) Centro de día o unidad de estancia diurna: servicio de acogimiento diurno que da apoyo a las personas que necesitan organización, supervisión y asistencia en la realización de las actividades de la vida diaria, y complementa la atención propia del entorno familiar.

b) Servicio ocupacional: servicio de atención diurna que da apoyo a las personas con discapacidad que necesitan organización, supervisión y asistencia en la realización de las actividades de la vida diaria, así como apoyo en el proceso de adquisición y desarrollo de habilidades básicas y adaptativas personales, sociales y prelaborales, para que puedan alcanzar, dentro de las posibilidades de cada persona usuaria, la máxima integración sociolaboral.

c) Servicio sociocultural: servicio de fomento y dinamización del ocio y el tiempo de ocio entre las personas mayores y las personas con discapacidad.

d) Otros servicios de estancias diurnas: servicios complementarios de los descritos en las letras anteriores, que se presten en centros comunitarios en horario diurno y que tengan por objetivo finalidades análogas a las mencionadas.

Artículo 11. Servicios de estancias nocturnas

1. Los servicios de estancias nocturnas ofrecen alojamiento y atención en horario nocturno a personas mayores o con discapacidad, y complementan la permanencia de la persona usuaria en el entorno social o familiar.

2. Los servicios de estancias nocturnas prestan servicio a personas que necesitan atención en horario nocturno por diversas causas, como incapacidad de valerse por sí mismo, imposibilidad de recibir atenciones nocturnas de las personas que les atienden, necesidad de supervisión nocturna, control y regulación del ritmo de sueño y del comportamiento nocturno, y por circunstancias familiares.

Artículo 12. Servicios residenciales

Los servicios residenciales son servicios de acogimiento residencial y asistencia integral que ofrecen prestaciones de alojamiento, manutención, higiene, atención y apoyo para las actividades de la vida diaria, con la función de sustituir el hogar habitual de manera permanente o temporal con el fin de mejorar las condiciones de vida, tanto de las personas mayores o personas con discapacidades como de las familias.

Artículo 13. Tipo de servicios residenciales

Notas de vigencia:

Letra c) añadido por [disp. final 3 de Decreto de 26 de mayo 2023. LIB\2023\429.](#)

Los servicios residenciales son éstos:

a) Vivienda supervisada: es un servicio residencial en el ámbito comunitario o un servicio de apoyo permanente en la vivienda de las personas mayores o con discapacidad, organizado en viviendas ordinarias insertadas en el entorno social, las cuales constituyen el domicilio habitual de las personas que la habitan y donde conviven personas mayores o con discapacidad que necesitan apoyo asistencial, social o personal para diversas actividades de la vida cotidiana. La intensidad y la extensión del apoyo se adaptan a las necesidades de las personas que residen.

b) Residencia: es un servicio de carácter social que ofrece alojamiento, convivencia y atención integral a las personas mayores y a las personas con discapacidad con necesidad de apoyo para las actividades básicas de la vida diaria, por lo que les presta una atención integral y continuada. Sustituye al hogar familiar de manera temporal o permanente y presta una atención especializada según las necesidades específicas de las personas usuarias.

Los servicios de acogimiento residencial se pueden diferenciar en módulos u hogares funcionales permanentes que facilitan un apoyo integral a las personas con necesidades de apoyo generalizado en las actividades de la vida diaria.

c) Vivienda colaborativa: conjunto de dotaciones residenciales que integran espacios de uso privativo y zonas comunitarias con el propósito de desarrollar la vida en común y gestionada por una entidad sin ánimo de lucro con el objeto de procurar para las personas que lo habitan la promoción de su autonomía y la atención ante situaciones de dependencia.

Artículo 13. bis Servicios de promoción de la autonomía personal y prevención de la situación de dependencia para personas mayores y personas con discapacidad

Notas de vigencia:

Añadido por [art. 3 de Decreto núm. 31/2016, de 27 de mayo. LIB\2016\159.](#)

Los servicios de promoción de la autonomía personal y prevención de la situación de dependencia para personas mayores y personas con discapacidad son el conjunto de actuaciones que llevan a cabo profesionales para prevenir la aparición o el agravamiento de enfermedades o discapacidades y de las secuelas consecuentes, mediante el desarrollo coordinado de actuaciones de promoción de condiciones de vida saludables y programas específicos de carácter preventivo y de rehabilitación dirigidos a las personas mayores y las personas con discapacidad, que tienen como objetivo desarrollar y mantener la capacidad de la persona para controlar, afrontar y tomar decisiones sobre como vivir de acuerdo con las normas y las preferencias propias, y facilitar la ejecución de las actividades básicas de la vida diaria, de manera que todas las personas puedan llevar una vida tan autónoma como sea posible.

Artículo 13. ter Servicios de acompañamiento para personas con discapacidad

Notas de vigencia:

Añadido por [art. 4 de Decreto núm. 31/2016, de 27 de mayo. LIB\2016\159.](#)

Los servicios de acompañamiento para personas con discapacidad son el conjunto de actuaciones que llevan a cabo profesionales para valorar, orientar y dar el apoyo necesario para ofrecer una atención integral para la integración en los diferentes ámbitos de la vida social. La finalidad de este tipo de servicio es facilitar el acceso a los recursos comunitarios y el uso, mediante el desarrollo coordinado, entre los servicios sociales y los servicios de atención social (educación, empleo, salud, vivienda y justicia), de actuaciones de promoción de condiciones de vida saludables y programas específicos de inserción y de rehabilitación dirigidos a las personas con discapacidad.

CAPÍTULO II. Principios generales y directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios

SECCIÓN 1ª. Disposiciones generales

Artículo 14. Contenidos mínimos de los requisitos para la autorización y la

acreditación de los servicios

1. Como mínimo, los requisitos de autorización tienen que hacer referencia a los aspectos siguientes:

a) Las condiciones materiales, de seguridad, de edificación, de emplazamiento, de equipamiento y arquitectónicas de los equipamientos donde se presten los servicios y los medios tecnológicos necesarios para ofrecerla.

b) Las condiciones funcionales de los servicios:

1º Cartera de servicios.

2º Documentación técnica y administrativa referida a las personas usuarias y a los servicios (memoria y plan de actuación).

3º Uso de protocolos de actuación.

4º Recursos humanos: titulaciones, ratios y condiciones laborales.

5º Cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales. Por lo tanto, entre otras obligaciones, se tiene que contar con una organización de la prevención de riesgos laborales en todas las especialidades, disponer de un plan de prevención de riesgos laborales que incluya la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa, y disponer de un diseño y una planificación de la formación en prevención de riesgos laborales por lugares de trabajo.

2. Además de los que se establecen en el apartado anterior, los requisitos mínimos de acreditación tienen que hacer referencia a estos aspectos:

a) Un nivel superior del que lo que se exige para mantener la autorización, con respecto a la estructura de los servicios, a los recursos humanos, a la evaluación objetiva de los servicios prestados y a la satisfacción de las personas usuarias.

b) La calidad en la ocupación:

1º La estabilidad en la ocupación, por lo cual se tiene que establecer un porcentaje de referencia y un período de transición para cumplirlo.

2º La participación del personal en planes de formación continua.

3º La aplicación efectiva de las condiciones de contratación establecidas en la Ley de Integración Social de los Minusválidos y al resto de disposiciones aplicables.

4º La aplicación de cláusulas sociales en los contratos con entidades proveedoras de servicios externos.

5º Aplicación de medidas relacionadas con la prevención de riesgos laborales por encima de los mínimos exigidos legalmente.

c) La aportación de información económico-financiera y de gestión:

1º Plan de igualdad, según lo que establece la Ley 12/2006, de 20 de septiembre, para la mujer.

2º Sistemas de control y evaluación de la actividad.

3º Memoria económica del servicio.

4º Plan financiero.

Artículo 15. Principios rectores de funcionamiento de los servicios

El funcionamiento de los servicios se rige por los principios siguientes:

a) Estimulación, para favorecer el desarrollo de la autonomía personal de la persona usuaria.

b) Intimidad. La actuación y la intervención con las personas usuarias tienen que respetar y garantizar el derecho a la intimidad.

c) Integración, tanto en el ámbito social como en el cultural.

d) Profesionalización. El personal de los servicios tiene que tener la calificación técnica correspondiente a su nivel profesional, sin perjuicio de la tarea de voluntariado social debidamente coordinada.

e) Globalidad. La atención que se preste tiene que ser integral y tiene que incluir aspectos sanitarios, psicológicos, sociales, culturales, ambientales y análogos.

f) Atención personalizada. Se tiene que dispensar atención personalizada adaptada a las necesidades de cada persona.

g) Prevención, en los ámbitos sanitario y social, los cuales tienen que llevar a cabo actuaciones de promoción de manera coordinada.

h) Confidencialidad, del personal remunerado y voluntario, respecto de todo lo que se refiere a las personas usuarias.

i) Colaboración con la Administración, por la que se tienen que aportar todos los datos e informes que se soliciten con carácter periódico o puntual.

j) Adecuación. Los servicios se tienen que adecuar a las necesidades de las personas atendidas.

k) Normalización. La vida de las personas usuarias se tiene que ajustar tanto como sea posible a la conducta y a las pautas de vida consideradas cotidianas por los ciudadanos.

l) Participación. Se tiene que potenciar la participación de las personas usuarias en las actividades y el funcionamiento del servicio.

m) Adaptación. Los servicios tienen que estar adaptados funcionalmente a las condiciones de las personas usuarias, y también a los programas y las prestaciones se desarrollen.

Artículo 16. Servicios acreditados y concertación de plazas

1. Los servicios de servicios sociales de titularidad pública y los de titularidad privada acreditados y contratados por las administraciones públicas de acuerdo con la Ley 4/2009 configuran la red pública de servicios sociales de las Illes Balears.

2. Para poder concertar plazas con servicios para personas mayores o con discapacidad con las administraciones públicas y, en consecuencia, formar parte de la red pública de servicios sociales, los servicios tienen que haber obtenido la acreditación administrativa previa. Asimismo, todos los servicios que atiendan personas que tengan reconocido algún grado de dependencia tienen que estar acreditados.

SECCIÓN 2ª. Directrices de coordinación en materia de recursos humanos comunes a todos los servicios

Artículo 17. Condiciones comunes a todos los servicios

Notas de vigencia:

Ap. 1 modificado por [art. único.1 de Decreto núm. 54/2013, de 5 de diciembre. LIB\2013\278.](#)

Ap. 3 modificado por [art. único.1 de Decreto núm. 54/2013, de 5 de diciembre. LIB\2013\278.](#)

Ap. 6 modificado por [art. único.1 de Decreto núm. 54/2013, de 5 de diciembre. LIB\2013\278.](#)

Ap. 7 modificado por [art. único.1 de Decreto núm. 54/2013, de 5 de diciembre. LIB\2013\278.](#)

Ap. 9 modificado por [art. único.1 de Decreto núm. 54/2013, de 5 de diciembre. LIB\2013\278.](#)

1. Los servicios dispondrán del personal suficiente de acuerdo con la normativa aplicable. El ratio o el número de profesionales se adecuará a la tipología, a la intensidad de la prestación de cada recurso y a los servicios que se prestan, y puede ser de atención directa o indirecta, de acuerdo con las siguientes definiciones:

a) El personal de atención directa asiste y da apoyo personal a los usuarios del servicio en las actividades de la vida diaria con una participación en la realización, programación y evaluación de estas actividades. Constituyen personal de atención directa:

- El personal cuidador: cuidadores y cuidadoras, gerocultores y gerocultoras y las categorías profesionales análogas.

- Los servicios técnicos: personal médico y de enfermería, logopedia, psicología, fisioterapia, trabajo social, terapia ocupacional, educación social, etc., todo ello teniendo en cuenta que la selección del tipo de personal garantizará una atención suficiente, continuada y adecuada a la tipología de paciente.

b) El personal de atención indirecta comprende el personal de servicios generales y de hostelería que realiza las siguientes tareas: mantenimiento, limpieza, cocina, lavandería, recepción, administración y dirección. Estos servicios se pueden prestar mediante personal propio o a través de una empresa externa.

Cuando los servicios se prestan mediante personal propio, a la hora de computar los ratios, se tendrá en cuenta el número de trabajadores que se dedican a la prestación de cada uno de estos servicios y la jornada.

La distribución de los ratios entre los servicios garantizará la adecuada atención a las personas usuarias y el funcionamiento correcto del servicio.

Cuando los servicios se prestan a través de una empresa externa, se aplicará lo que prevé la letra c de este apartado.

c) En el caso de externalización de servicios, en lugar de computar los ratios de profesionales, las cláusulas técnicas de los contratos deberán concretar los requisitos de calidad exigibles de la actividad que se externaliza, que deberán respetar los estándares de calidad de la reglamentación sobre atención a los usuarios, condiciones materiales de las instalaciones y cartera de prestaciones de los servicios.

d) El personal directivo puede compatibilizar la tarea de dirección con tareas de atención directa a las personas usuarias y computar una parte de su jornada como personal de atención directa y otra parte como personal de atención indirecta, siempre que esta circunstancia se pueda acreditar y esté reflejada en el plan de actuación del centro.

2. La entidad prestamista del servicio tiene que asegurar la calificación necesaria del personal que hace el trabajo directo con las personas usuarias y tiene que mantener un archivo de personal actualizado.

3. A efectos de cómputo del personal, se entiende por ratio la proporción de profesionales con relación al número de personas usuarias del servicio. Los ratios de personal que tienen la consideración de mínimos se fijarán según la tipología del servicio de que se trate. En el cálculo de los ratios se incluirá todo el personal que trabaja habitualmente en el servicio, con independencia del tipo de contratación. El cálculo se hará computando cada efectivo en la equivalencia que corresponda según la proporción entre la jornada laboral y el 100 % de la jornada anual, de acuerdo con el convenio colectivo que resulte de aplicación o, en su defecto, de acuerdo con lo que establezca la normativa laboral.

4. Las entidades prestamistas de servicios, con la participación de la representación legal del personal, tienen que elaborar y desarrollar planes de formación para el personal. La formación impartida tiene que ser adecuada a los lugares de trabajo para facilitar la homologación o el acceso a las calificaciones estipuladas. La entidad prestamista tiene que disponer de una planificación protocolizada para gestionar al personal, con especial atención a las bajas y las sustituciones.

5. Las entidades prestamistas de servicios sociales pueden contar con la ayuda de personal voluntario, siempre que se respete el espíritu y el contenido de la normativa de voluntariado de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

No obstante, este personal voluntario no se contabiliza a la hora de calcular el ratio. Los servicios que tengan una plantilla de más de cincuenta personas están obligados a ocupar un número de trabajadores y trabajadoras con discapacidad no inferior al 2% de la plantilla o cumplir las medidas alternativas que establece el [Real Decreto 364/2005, de 8 de abril](#), por el cual se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de los trabajadores discapacitados, y el resto de disposiciones aplicables.

6. Los cuidadores y las cuidadoras, los gerocultores y las gerocultoras y las categorías profesionales análogas, el personal de ayuda a domicilio y el de asistencia personal, acreditarán una de las siguientes cualificaciones profesionales:

a) La cualificación profesional de atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales, creada por el [Real Decreto 1368/2007, de 19 de octubre](#) , por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante una de las siguientes titulaciones o certificados de profesionalidad:

- La titulación de técnico en atención a personas en situación de dependencia que establece el [Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre](#) .

- El título de técnico en cuidados auxiliares de enfermería que establece el [Real Decreto 546/1995, de 7 de abril](#) , por el que se establece el currículum del ciclo formativo de grado medio correspondiente a esta titulación.

- El título de técnico en atención sociosanitaria que establece el [Real Decreto 496/2003, de 2 de mayo](#) , por el que se establecen este título y las correspondientes enseñanzas comunes.

- El certificado de profesionalidad de atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales, regulado por el [Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto](#) , por el que se establecen dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Servicios socioculturales y a la comunidad que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad.

b) La cualificación profesional de atención sociosanitaria a personas en el domicilio, creada por el [Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero](#) , por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante una de las siguientes titulaciones o certificados de profesionalidad:

- Cualquiera de las titulaciones que se establecen en los tres primeros puntos de la letra a del apartado 6 de este artículo.

- El certificado de profesionalidad de atención sociosanitaria en el domicilio regulado por el [Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto](#) .

7. Además de las cualificaciones profesionales que se señalan en el apartado anterior, los cuidadores y las cuidadoras, los gerocultores y las gerocultoras y las categorías profesionales análogas, el personal de ayuda a domicilio y el de asistencia personal, pueden disponer de la titulación oficial de formación profesional de técnico en integración social u otras titulaciones equivalentes que establece la [disposición adicional tercera](#) del [Real Decreto 1074/2012, de 13 de julio](#) , por el que se establece el título de Técnico Superior en Integración Social y se fijan sus enseñanzas mínimas.

8. La calificación profesional se puede obtener también por los procesos de acreditación de la experiencia que la administración competente establezca.

9. Los requisitos relativos a las cualificaciones profesionales de los cuidadores y las cuidadoras, los gerocultores y las gerocultoras y las categorías profesionales similares se exigirán progresivamente de acuerdo con lo previsto en la disposición transitoria primera de este Decreto.

SECCIÓN 3ª. Condiciones específicas de los servicios de ayuda a domicilio

Artículo 18. Composición de los equipos de servicio de ayuda a domicilio y titulaciones profesionales

1. El servicio de ayuda a domicilio (SAD) requiere las intervenciones de profesionales de distintas disciplinas para posibilitar una atención integral. Por este motivo, el equipo del SAD tiene que estar formado, como mínimo, por un trabajador o una trabajadora social y un o una auxiliar de ayuda a domicilio o un técnico sociosanitario o una técnica sociosanitaria en ayuda a domicilio.

2. Además del personal mínimo mencionado, también pueden formar parte del equipo del SAD un psicólogo o una psicóloga y un educador o una educadora social.

3. El SAD tiene que disponer de una plantilla propia y estable que haga viable prestar el servicio. Hay que disponer de personal calificado y con una formación específica en la ayuda a domicilio que garantice un nivel óptimo de calidad y eficacia en la prestación del servicio.

Artículo 19. Ratios mínimos y condiciones de trabajo del SAD

En relación con los ratios, se establece lo siguiente:

a) Los trabajadores y las trabajadoras sociales de atención comunitaria pueden tramitar, simultáneamente, un máximo de 50 expedientes de seguimiento del SAD.

b) Los trabajadores y las trabajadoras familiares con un contrato de entre 35 y 37,5 horas semanales tienen que prestar un máximo de 30 horas de atención directa a las personas usuarias. Si el contrato es de 40 horas, tienen que prestar 35 de atención directa. El resto, hasta la totalidad de la jornada laboral, se tiene que destinar al desplazamiento, la supervisión, la formación, el trabajo en equipo, etcétera.

c) Las entidades que llevan a cabo servicios de ayuda a domicilio tienen que disponer de un plan de formación continua del personal.

Artículo 20. Composición de los equipos del servicio de teleasistencia y titulaciones profesionales

1. En el ámbito territorial de las Illes Balears, la entidad prestamista del servicio tiene que disponer de los perfiles profesionales siguientes, como mínimo:

a) Un director o una directora, que es la persona responsable del servicio, encargada de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos, y también de asignar los recursos necesarios para asegurar que el servicio garantice a la persona usuaria una respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento.

b) Una persona responsable del centro de atención, que garantice la dirección correcta del personal del centro de atención y del funcionamiento del equipamiento tecnológico, y la gestión eficaz de las llamadas y la movilización de los recursos que la situación de emergencia requiera.

c) Un coordinador o una coordinadora, que es la persona responsable de determinar las

pautas de actuaciones personalizadas que tienen por objetivo promover el contacto de la persona usuaria con su entorno sociofamiliar y favorecerle la permanencia en el entorno cotidiano. Establece actuaciones, tanto ante la demanda de la persona usuaria como de carácter preventivo y de seguimiento, siempre en coordinación con la red familiar y social.

d) Un operador o teleoperador o una operadora o teleoperadora, que es la persona responsable de la gestión de llamadas, de acuerdo con las instrucciones, los protocolos y las pautas de actuación personalizadas.

e) Un servidor o una servidora de teleasistencia, que se tiene que responsabilizar de supervisar, los y las oficiales de unidad móvil y los operadores y las operadoras en cada turno de trabajo.

f) Un o una oficial de unidad móvil, que es la persona responsable de la intervención de primera respuesta en el domicilio cuando se ha producido una llamada que requiere el desplazamiento. Tiene que dar apoyo personal o llevar a cabo actividades de mantenimiento del equipamiento tecnológico de teleasistencia. También tiene que acompañar a la persona usuaria a recursos de asistencia.

Su actuación no sustituye las intervenciones que puedan hacer los servicios sanitarios o de emergencia y los recursos familiares y personales de la persona usuaria.

2. La entidad prestamista del servicio tiene que garantizar que el personal tenga, como mínimo, esta formación:

a) Formación inicial que incluya contenidos de descripción general de la entidad, política de calidad, formación específica por puestos de trabajo en prevención de riesgos laborales, organización del servicio, atención y comunicación, tecnología y gestión.

b) Formación continua mediante un plan de formación anual de la entidad.

SECCIÓN 4ª. Condiciones específicas de los centros de estancias diurnas

Artículo 21. Ratios mínimos y titulaciones del personal del servicio de estancias diurnas

Notas de vigencia:

Ap. 3 modificado por [art. único.2 de Decreto núm. 54/2013, de 5 de diciembre. LIB\2013\278.](#)

1. El servicio tiene que tener una persona responsable, que se puede compartir con otro centro de servicios sociales o sanitario.

2. Los ratios de personal, sobre cien personas usuarias, son los siguientes:

	Centros de personas mayores	Centros para personas con discapacidad física	Centros para personas con discapacidad
--	-----------------------------	---	--

			psíquica
Personal cuidador	15	15	19
Servicios generales y de hostelería	2	2	2
Servicios técnicos	7	13	9
Total	24	30	30

3. Con carácter general, el ratio del servicio de estancias diurnas para personas mayores y para personas con una discapacidad física o psíquica se calculará sobre la previsión de 8 horas de servicio, 247 días por año. De acuerdo con el calendario anual de funcionamiento del servicio, el ratio del servicio de estancias diurnas para personas con discapacidad se calculará sobre la previsión de 8 horas de servicio, 220 días por año.

4. Una de las personas del servicio técnico puede asumir, también las funciones de dirección. En cualquier caso, la persona que ocupe la dirección tiene que tener una titulación universitaria.

Artículo 22. Ratios mínimas de los servicios ocupacionales para personas con discapacidad

Notas de vigencia:
 Modificado por [art. 5 de Decreto núm. 31/2016, de 27 de mayo. LIB\2016\159.](#)

1. Las ratios mínimas exigibles para servicios ocupacionales para personas con discapacidad, sobre un total de cien personas usuarias, son las siguientes:

- Monitores y personal cuidador..... 12
- Servicios generales y de hostelería..... 5
- Servicios técnicos..... 4
- Total..... 21

2. Las ratios mínimas exigibles para servicios ocupacionales para personas con discapacidad por diagnóstico de salud mental, sobre un total de cien personas usuarias, son las siguientes:

- Monitores y personal cuidador..... 12
- Servicios generales y de hostelería..... 5
- Servicios técnicos..... 2
- Total..... 19

3. Con carácter general, la ratio de estos servicios se tiene que calcular sobre la previsión

de 8 horas de servicio, 220 días al año.

4. La edad máxima de las personas con discapacidad usuarias de estos servicios es de 65 años.

SECCIÓN 5ª. Condiciones específicas de los servicios de estancias nocturnas

Artículo 23. Ratios mínimos del servicio de estancias nocturnas

Notas de vigencia:

Ap. 1 modificado por [art. único.4 de Decreto núm. 54/2013, de 5 de diciembre. LIB\2013\278.](#)

1. Los ratios exigibles en los servicios de estancias nocturnas sobre un total de cien personas usuarias son los siguientes:

	Personas mayores	Personas con discapacidad física	Personas con discapacidad psíquica
Personal cuidador	15	15	19
Servicios generales y hostelería	2	2	2
Servicios técnicos	7	7	7
Total	24	24	28

2. El ratio se tiene que calcular sobre la previsión de 8 horas de servicio, 247 días por año.

3. En caso de que se ubiquen servicios de estancias nocturnas en residencias, los ratios exigibles son los mismos que se establecen para las residencias.

SECCIÓN 6ª. Condiciones específicas de las viviendas supervisadas y colaborativas

Notas de vigencia:

Rúbrica modificada por [disp. final 3.3 de Decreto de 26 de mayo 2023. LIB\2023\429.](#)

Artículo 24. Ratios mínimos del servicio de viviendas supervisadas

Notas de vigencia:

Ap. 5 suprimido por [art. 6 de Decreto núm. 31/2016, de 27 de mayo. LIB\2016\159.](#)

Ap. 3 modificado por [art. único.5 de Decreto núm. 54/2013, de 5 de diciembre.](#)

LIB\2013\278.

1. Los ratios para viviendas de diez plazas, en el caso de hogares de máxima supervisión, son los siguientes:

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

2. El resto de viviendas, es decir, los que tengan un número de personas usuarias diferente de diez, tienen que cumplir los ratios de personal proporcionales al ratio para viviendas de diez personas usuarias.

3. Con carácter general, el ratio se calculará sobre la previsión de 24 horas de servicio, 365 días al año. De acuerdo con el calendario anual de funcionamiento del servicio y teniendo en cuenta que las personas usuarias participan en otros servicios diferentes durante una parte del día, el ratio de este servicio en los centros para personas con discapacidad se calculará sobre una previsión de 16 horas de servicio, 220 días al año, y 24 horas de servicio, los 145 días del año restantes.

Las entidades que presten el servicio previsto en este artículo en los centros para personas con discapacidad deben tener el calendario anual de funcionamiento del centro a disposición de la administración pública competente en materia de servicios sociales, la cual ha de llevar a cabo las actuaciones de control e inspección, de acuerdo con el [artículo 100](#) de la [Ley 4/2009, de 11 de junio](#), de servicios sociales de las Illes Balears, para comprobar la correcta aplicación de los ratios de conformidad con el calendario anual de funcionamiento del centro correspondiente.

4. Este tipo de alternativa de convivencia tiene que disponer como mínimo de una persona responsable técnica titulada de grado medio o superior, encargada de organizar y coordinar el centro. Se puede compartir con otro centro de servicios sociales o sanitarios.

5. Las viviendas supervisadas tienen que incluir unas horas semanales de atención de servicio de ayuda a domicilio adecuado a las necesidades de las personas usuarias.

Artículo 24. BIS Ratio mínima del servicio de vivienda colaborativa

Notas de vigencia:

Añadido por [disp. final 3.4](#) de [Decreto de 26 de mayo 2023](#). LIB\2023\429.

1. La ratio para viviendas de 10 plazas (o las fracciones derivadas) de personas con dependencia, son las siguientes:

- a) Responsable del servicio: 0,25.

b) Personal cuidador: 5.

c) Personal servicios generales y hostelería: 0,25

2. Con carácter general, la ratio se tiene que calcular sobre la previsión de 24 horas de servicio, 365 días al año.

3. La ratio de responsable del servicio podrá ser asumida por uno de los residentes con titulación universitaria que haga funciones de responsable de cuidados de las personas con dependencia y que no tenga reconocido ningún grado de dependencia. Las ratios de servicios generales y de hostelería podrán ser asumidas por las personas que habiten. En caso contrario, todas las ratio anteriores se tendrán que cubrir con personal contratado.

SECCIÓN 7ª. Condiciones específicas de las residencias

Artículo 25. Ratios mínimos de las residencias

Notas de vigencia:

Ap. 1 modificado según la disposición final primera tiene rango reglamentario por [art. único.3 de Decreto-ley núm. 12/2020, de 28 de agosto. LIB\2020\471.](#)

Ap. 2 modificado por [art. único.6 de Decreto núm. 54/2013, de 5 de diciembre. LIB\2013\278.](#)

1. Las residencias deben cumplir las siguientes ratios de personal sobre un total de cien personas usuarias:

	Personas mayores	Personas con discapacidad física	Personas con discapacidad psíquica
<i>Personal cuidador</i>	33	44	44
<i>Servicios generales y hostelería</i>	14	7	9,5
<i>Servicios técnicos</i>	10	13	9,5
Total	57	64	63

Para asegurar el cumplimiento de estas ratios, los titulares, directores o responsables de las residencias están obligados a comunicar a los servicios de inspección de la administración competente la relación nominativa diaria del personal del que disponen y de su jornada, en la forma, según el modelo y de acuerdo con la periodicidad que cada administración determine.

2. Con carácter general, el ratio se calculará sobre la previsión de 24 horas de servicio, 365 días al año. De acuerdo con el calendario anual de funcionamiento del servicio y teniendo en cuenta que las personas usuarias participan en otros servicios diferentes durante una parte del día, el ratio de este servicio en los centros para personas con discapacidad se calculará sobre una previsión de 16 horas de servicio, 220 días al año, y 24 horas de servicio, los 145 días del año restantes.

Las entidades que presten el servicio previsto en este artículo en los centros para personas con discapacidad deben tener el calendario anual de funcionamiento del centro a disposición de la administración pública competente en materia de servicios sociales, la cual ha de llevar a cabo las actuaciones de control e inspección, de acuerdo con el [artículo 100](#) de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, para comprobar la correcta aplicación de los ratios de conformidad con el calendario anual de funcionamiento del centro correspondiente.

3. Los consejos insulares tienen que fijar los ratios específicos para centros que comparten diversos servicios, como residencias y centros de día o de noche, y cuando la persona usuaria diversifique su tiempo entre diferentes servicios.

4. En el caso de residencias de personas autónomas, los consejos insulares tienen que fijar los ratios correspondientes.

5. Los directores y las directoras de los centros tienen que tener titulación universitaria, además de formación complementaria de especialista universitario en dependencia, discapacidad, geriatría, gerontología, dirección de centros residenciales u otras áreas de conocimiento relacionadas con el ámbito de atención a la dependencia.

6. Si una persona sin titulación universitaria ya ejerce de director o directora, tiene que tener como mínimo tres años de experiencia demostrada y acreditada en la dirección de centros y tiene que tener la formación complementaria mencionada en el apartado anterior, de acuerdo con el plazo establecido en la disposición transitoria quinta de este Decreto.

Sección 8ª. Condiciones específicas de los servicios de promoción de la autonomía personal

Notas de vigencia:

Añadida por [art. 7](#) de [Decreto núm. 31/2016, de 27 de mayo. LIB\2016\159](#).

Artículo 25. bis Titulaciones y ratios de los servicios de promoción de la autonomía personal

Notas de vigencia:

Añadido por [art. 7](#) de [Decreto núm. 31/2016, de 27 de mayo. LIB\2016\159](#).

1. Los servicios de promoción de la autonomía personal, por su naturaleza, tienen que disponer de equipos profesionales formados por algunos de estos perfiles:

- Titulados universitarios: en trabajo social, en psicología, en pedagogía, en psicopedagogía, en medicina, en enfermería, en fisioterapia, en terapia ocupacional, en logopedia, en educación social, maestro con la especialidad de pedagogía terapéutica o de educación especial o de audición y lenguaje, y maestro con mención en audición y lenguaje y mención en apoyo educativo.

- Titulados de formación profesional: técnico en atención a personas en situación de

dependencia, técnico en cuidados auxiliares de enfermería, técnico superior en integración social, técnico superior en interpretación y lenguaje de signos, y técnico superior en animación sociocultural y turística.

- Personas con certificado de profesionalidad: en atención sociosanitaria a personas en el domicilio, en atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales, en educación en habilidades de autonomía personal y social, cuidadores auxiliares sanitarios, en inserción laboral de personas con discapacidad, en animación fisicodeportiva y recreativa para personas con discapacidad, en mediación entre personas sordociegas y la comunidad, y en promoción e intervención socioeducativa con personas con discapacidad.

2. La ratio de profesionales por personas usuarias tiene que ser en cada momento la que permita el trabajo en grupo o individual, para asegurar la calidad de la intervención.

3. La coordinación del equipo tiene que recaer siempre en un profesional con titulación universitaria.

4. Los servicios de promoción de la autonomía personal pueden actuar con grupos de personas mayores o de personas con discapacidad en equipamientos que cumplan las condiciones de seguridad, higiene y accesibilidad que establecen las normas vigentes (centros de salud, de servicios sociales o socioculturales) y también en el domicilio.

Sección 9ª. Condiciones específicas de los servicios de acompañamiento para personas con discapacidad

Notas de vigencia:

Añadida por [art. 8 de Decreto núm. 31/2016, de 27 de mayo. LIB\2016\159.](#)

Artículo 25. ter Titulaciones y ratios de los servicios de acompañamiento para personas con discapacidad

Notas de vigencia:

Añadido por [art. 8 de Decreto núm. 31/2016, de 27 de mayo. LIB\2016\159.](#)

1. Los servicios de de acompañamiento para personas con discapacidad, por su naturaleza, tienen que disponer de equipos profesionales formados por algunos de estos perfiles:

- Titulados universitarios: en trabajo social, en educación social, en psicología, en pedagogía, en psicopedagogía, en terapia ocupacional y en logopedia.

- Titulados de formación profesional: técnico en atención a personas en situación de dependencia, técnico en cuidados auxiliares de enfermería, técnico superior en integración social, técnico superior en interpretación y lenguaje de signos, y técnico superior en animación sociocultural y turística.

- Personas con certificado de profesionalidad: en atención sociosanitaria a personas en el domicilio, en atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales, en educación en habilidades de autonomía personal y social, cuidadores auxiliares sanitarios, en inserción laboral de personas con discapacidad, en animación fisicodeportiva y recreativa para personas con discapacidad, en mediación entre personas sordociegas y la comunidad, en promoción e intervención socioeducativa con personas con discapacidad.

2. La ratio de profesionales para personas usuarias tiene que ser en cada momento la que permita el trabajo en grupo o individual, para asegurar la calidad de la intervención.

3. La coordinación del equipo tiene que recaer siempre en un profesional con titulación universitaria.

4. Los servicios de acompañamiento pueden actuar con grupos o de manera individual en equipamientos que cumplan las condiciones de seguridad, higiene y accesibilidad que establecen las normas vigentes (centros de salud, de servicios sociales o socioculturales) y también en el domicilio.

CAPÍTULO III. Autorización y acreditación de los servicios residenciales de ámbito suprainular

Artículo 26. Los servicios residenciales de ámbito suprainular

Notas de vigencia:

Ap. 1 modificado por [art. único.7 de Decreto núm. 54/2013, de 5 de diciembre. LIB\2013\278.](#)

1. Los servicios residenciales de ámbito suprainular son los recursos especializados que cumplen de forma acumulada todas las siguientes características:

a) Atiendan a personas derivadas por los servicios sociales de los consejos insulares que por su problemática y especialización de atención no puedan ser atendidas en el ámbito comunitario.

b) Tengan su ámbito de actuación como mínimo en dos islas.

c) Se hayan especializado en atenciones en grupos de personas que están en situación de necesidad que requieren actuaciones que, por razones de eficiencia, tengan que ser dispensadas en un dispositivo concentrado.

2. También son de carácter suprainular los servicios residenciales de competencia exclusiva de la Administración autonómica.

3. Corresponde a la Consejera de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración del Gobierno de las Illes Balears determinar si un centro es de carácter suprainular, con la consulta previa a la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales.

4. Mediante una orden, la Consejera de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración tiene

que confeccionar el catálogo de servicios de ámbito suprainular, que se tiene que publicar en el «Boletín Oficial de las Islas Baleares», y lo tiene que mantener actualizado.

Artículo 27. Definición de los requisitos para la autorización y la acreditación de los servicios residenciales de carácter suprainular

Los requisitos y las condiciones materiales y funcionales que tienen que cumplir los servicios residenciales de ámbito suprainular se describen en los anexos 1 (condiciones materiales) y 2 (condiciones funcionales) de este Decreto.

Artículo 28. Requisitos para la autorización de los servicios residenciales de carácter suprainular

Para que puedan ser autorizados, los servicios residenciales suprainulares tienen que cumplir los requisitos que se establecen en el anexo 1 de este Decreto y los del anexo 2, salvo los apartados 5.1, 5.3, letras e) y f), y 8.

Artículo 29. Requisitos para la acreditación de los servicios suprainulares

Para obtener la acreditación de la Administración autonómica, los servicios de ámbito suprainular tienen que cumplir todos los requisitos materiales y funcionales establecidos en los anexos 1 y 2 de este Decreto.

Disposición Adicional primera. Régimen excepcional

1. Excepcionalmente, la Administración autonómica, basándose en el interés social que comporta la creación, puede autorizar la apertura de un centro suprainular que no cumpla estrictamente alguna de las condiciones materiales y funcionales mínimas previstas, siempre que no queden afectados la seguridad ni el bienestar de las personas usuarias del centro y de acuerdo con las condiciones y el procedimiento en que se establezca reglamentariamente.

2. Esta circunstancia se tiene que hacer constar de manera clara y motivada en el expediente correspondiente.

Disposición Adicional segunda. Acceso a las plazas y valoración de las situaciones de necesidad de los centros de ámbito suprainular

El sistema de acceso a las plazas de los centros de ámbito suprainular y los baremos para valorar las situaciones de necesidad se tienen que determinar mediante una orden de la Consejera de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración.

Disposición Adicional tercera. Fijación de los indicadores y los estándares de los servicios del sistema de atención a la dependencia

Mediante una orden de la Consejera de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración se tienen que fijar los indicadores y los estándares de calidad para la evaluación, la mejora continua y el análisis comparativo de los servicios del sistema de atención en la dependencia.

Disposición Adicional cuarta. Catálogo de servicios de ámbito suprainular

De acuerdo con el artículo 26.4 de este Decreto, la Consejera de Asuntos Sociales,

Promoción e Inmigración elaborará una orden mediante la cual se aprobará el catálogo de servicios de ámbito suprainsular, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de este Decreto.

Disposición Adicional quinta. Principios generales, directrices de coordinación y competencias propias de la Comunidad Autónoma

1. Tienen carácter de principios generales dictados al amparo del [artículo 58.3](#) de la [Ley Orgánica 2/1983, de 28 de febrero](#), que aprueba el Estatuto de Autonomía de las Islas Baleares, en la redacción dada por la Ley Orgánica 1/2007, las siguientes secciones y capítulos:

- La sección primera del capítulo I, a excepción del apartado sexto del artículo 6.
- La sección segunda del capítulo I.
- La sección primera del capítulo II.

2. Tienen carácter de directrices de coordinación dictados al amparo del [artículo 72.2](#) del Estatuto de Autonomía en relación al [artículo 47.7](#) de la Ley 4/2009 que han de orientar y condicionar la actividad de todas las administraciones públicas con competencias sobre la materia se ubican los capítulos y disposiciones siguientes:

- El capítulo II a excepción de la sección primera.
- Las disposiciones transitorias primera, cuarta y quinta.

Estas directrices de coordinación pueden ser desplazadas por la normativa que el respectivo consejo insular dicte en el ámbito de sus competencias.

3. Son competencias exclusivas de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con el [artículo 30.15](#) de la Ley Orgánica 2/1983, de 28 de febrero, que aprueba el Estatuto de Autonomía de las Islas Baleares, en la redacción dada por la Ley Orgánica 1/2007, las que se establecen en los artículos, capítulos y disposiciones siguientes:

- El apartado sexto del artículo 6.
- El capítulo III.
- Las disposiciones adicionales primera, segunda, tercera y cuarta.
- Las disposiciones transitorias segunda y tercera.
- Los anexos 1 y 2.

Disposición Transitoria primera. Ratios de personal

Notas de vigencia:

Modificada por [art. 9 de Decreto núm. 31/2016, de 27 de mayo. LIB\2016\159.](#)

1. Los requisitos de calificación profesional que establece el artículo 17.6 de este Decreto con respecto al personal cuidador, los gericultores y las categorías profesionales similares solo se exigirán al 100 % de la plantilla a partir del 31 de diciembre de 2017 y, en todo caso, cuando acaben los procesos de acreditación de la experiencia laboral que se hayan iniciado en esta fecha.

2. La falta de acreditación no tiene efectos sobre el personal trabajador que participe en estos procesos, o en un programa formativo que le habilite para el desempeño de estas categorías profesionales, ni sobre las empresas o entidades prestadoras de la atención, ni afecta a las administraciones públicas, hasta que finalicen los procedimientos de acreditación. De esta manera, se garantiza la estabilidad en el sector.

3. Las personas con las categorías profesionales de personal cuidador, gericultor o de auxiliar de ayuda a domicilio que tengan 55 años o más el 31 de diciembre de 2015 y acrediten una experiencia mínima de tres años, con un mínimo de 2.000 horas trabajadas en esta categoría profesional los últimos diez años, quedan habilitadas de manera excepcional en la categoría que corresponda, en todo el territorio de la comunidad autónoma.

4. La Dirección General de Servicios Sociales y Planificación expedirá las habilitaciones descritas en el párrafo anterior a petición de las personas interesadas.

5. Los profesionales de nuevo ingreso en los servicios del sistema de atención a la dependencia, tanto de titularidad pública como privada, tienen que tener la calificación profesional acreditada mediante títulos de formación profesional o los certificados de profesionalidad que establece este Decreto. Se entiende por contratación de nuevo ingreso la que se hace con las personas que acceden por primera vez a un puesto de trabajo en las categorías profesionales de personal cuidador, gericultor o de auxiliar de ayuda a domicilio.

6. El porcentaje de personas con calificación de personal cuidador, gericultor o similar, personal de asistencia personal y personal auxiliar de ayuda a domicilio, se puede reducir en el 50 % si se acredita que no hay demandantes de empleo en la zona que cumplen los requisitos de calificación profesional que establece el artículo 17.

7. Corresponde a los servicios públicos de empleo acreditar que no hay demandantes de empleo adecuados.

8. Las ratios de personal de los servicios generales y de hostelería y de los servicios técnicos que determina el apartado 1 del artículo 25 de este Decreto estarán vigentes hasta que el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia las concrete.

Disposición Transitoria segunda. Régimen aplicable a las residencias autorizadas y en funcionamiento

Los servicios residenciales de ámbito suprainsular que estén autorizados y en funcionamiento cuando entre en vigor este Decreto continúan manteniendo la autorización sin ningún trámite más.

Disposición Transitoria tercera. Plazo para solicitar la acreditación

Los servicios residenciales para personas mayores y de atención a personas con

discapacidad de carácter suprainular que mantengan plazas concertadas con la Administración autonómica y los de titularidad pública disponen de un plazo de seis meses desde que entre en vigor el decreto que prevé el [artículo 87.2](#) de la Ley 4/2009 para presentar la solicitud de acreditación.

Disposición Transitoria cuarta. Titulación de los directores y las directoras

Los directores y las directoras de los centros tienen que tener titulación universitaria, además de formación complementaria de especialista universitario en dependencia, discapacidad, geriatría, gerontología, dirección de centros residenciales u otras áreas de conocimiento relacionadas con el ámbito de atención a la dependencia.

Las personas que estén en la situación prevista en el artículo 25.6 tienen tres meses contadores a partir de la entrada en vigor de este Decreto para solicitar a la administración competente el reconocimiento de la experiencia en la dirección de centros de servicios sociales.

Disposición Transitoria quinta. Formación complementaria de los directores o directoras

Los directores y las directoras de servicios residenciales autorizados con la normativa anterior que tengan titulación universitaria o, como mínimo, tres años de experiencia demostrada en la dirección de centros de servicios sociales y reconocida por la administración competente, disponen de un plazo de 24 meses para acreditar la formación complementaria que establece el artículo 25.5.

Disposición Transitoria sexta. Exclusión del ámbito de aplicación de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio

Notas de vigencia:

Añadida por [art. único.8](#) de [Decreto núm. 54/2013, de 5 de diciembre. LIB\2013\278.](#)

En la medida que los servicios que se regulan en este Decreto se presten en virtud de acuerdo, concierto o convenio con la Administración pública, su regulación se encuentra excluida del ámbito de aplicación de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

Disposición Derogatoria única.

Quedan derogadas todas las disposiciones de rango igual o inferior que se opongan al que dispone este Decreto, lo contradigan o sean incompatibles, y en especial el [Decreto 123/2001, de 19 de octubre](#), de Definición y Regulación de las Condiciones Mínimas de Abertura y Funcionamiento de Centros y Servicios para Personas Mayores, tanto públicos como privados, ubicados en el territorio de las Illes Balears, en cuanto a la autorización de servicios residenciales de ámbito suprainular.

Disposición Final única. Entrada en vigor

Este Decreto entra en vigor al día siguiente de haberse publicado en el «Boletín Oficial de las Islas Baleares».

ANEXO 1. Condiciones materiales de las residencias de ámbito suprainular

Notas de vigencia:

Ap. 2.4.5 b) modificado por [art. 10](#) de [Decreto núm. 31/2016, de 27 de mayo](#).
[LIB\2016\159](#).

1. Condiciones materiales de carácter general

1. Las residencias se tienen que emplazar en zonas salubres y consideradas no peligrosas para la integridad física de las personas usuarias.

2. Tienen que ocupar todo el edificio o bien la primera o las primeras plantas conjuntamente, y tienen que tener un acceso independiente.

3. Tiene que haber una red adecuada de transporte público o privado accesible a las personas que residen.

4. Tiene que haber jardines o espacios anchos propios, o se tiene que acceder fácilmente a jardines o espacios públicos.

5. La entrada a la residencia tiene que tener, como mínimo, una anchura de 1,20 metros.

6. Se tiene que solicitar al ayuntamiento correspondiente la prohibición de estacionar delante de la puerta de salida a la vía pública.

7. Las escaleras se tienen que ajustar a las características siguientes:

a) Tienen que tener una anchura suficiente.

b) Tiene que haber una barandilla adecuada para personas con dificultad de movimiento que se tiene que adaptar a la normativa vigente en materia de accesibilidad y protección contra incendios.

c) Los peldaños tienen que tener una configuración segura de pisada y la contrapisada señalizada adecuadamente, especialmente si hay pocos.

8. Si la residencia está distribuida en diversas plantas tiene que haber al menos un ascensor que comunique todas las plantas del edificio. Esta dotación tiene que incrementarse en una unidad por cada 65 plazas.

9. Todas las residencias tienen que disponer de un área de recreo por donde puedan pasear a las personas que residen, la cual no puede tener desniveles pronunciados.

2. Requisitos de las áreas de servicios

Todas las residencias, con carácter general, tienen que disponer de las áreas diferenciadas

siguientes:

- a) Área de dirección, administración y recepción.
- b) Área residencial y espacio sociocultural.
- c) Área de servicios generales.
- d) Área de servicios específicos.

Las áreas se tienen que identificar mediante la diferenciación de formas, colores y símbolos fácilmente visibles y de forma adecuada al mensaje que se quiera transmitir. Los símbolos y los colores tienen que ser fácilmente interpretables para las personas usuarias con limitaciones sensoriales y cognitivas.

2.1. Área de dirección, administración y recepción

El área de dirección, administración y recepción comprende los espacios destinados a las funciones siguientes:

- a) Área de recepción de las personas usuarias y las familias. Si no hay, el acceso se tiene que establecer mediante un sistema de portero automático o vídeo.
- b) Dirección o administración, que tiene que incluir, como mínimo, un despacho con una superficie mínima de 8 m².

2.2. Área residencial

El área residencial es el espacio donde la persona usuaria desarrolla su vida individual y social. Comprende los espacios destinados a alojamiento, manutención y zona de convivencia.

2.2.1. Habitaciones

a) Se tiene que acceder a las habitaciones desde un espacio de circulación general, sin atravesar dormitorios ni otros locales.

b) Las habitaciones pueden ser individuales o dobles. Las habitaciones individuales tienen que tener un mínimo de 12 m², excluidos los baños, y los dobles, 16 m². En el caso de las habitaciones dobles, entre cama y cama tiene que haber un metro de distancia como mínimo.

c) Para uso propio, cada residente tiene que disponer de los elementos siguientes en su habitación:

-Una cama y un colchón de 0,90 × 1,90 m. Para personas inmobilizadas la cama tiene que ser articulada, con barreras abatibles, y el colchón tiene que ser de un material adecuado para la prevención de escaras. La altura de la cama tiene que ser la adecuada para evitar problemas de espalda.

-Un punto de luz en la cabecera de cada cama.

-Una mesilla de noche fija y de cantoneras redondas para cada cama. Para las personas

asistidas, la mesilla tiene que ser móvil y de fácil acceso.

-Un armario de 0,60 m de ancho o mayor y de 1 m³de capacidad o más, y con llave cuando las personas usuarias puedan llevar a cabo por sí misma las actividades de la vida diaria.

-Una butaca con apoyo para la cabeza.

-Un enchufe, que se tiene que situar al menos a un metro de altura.

-Un sistema de iluminación que permita el trabajo y la lectura.

d) Si en las habitaciones no hay interfono, como mínimo tiene que haber un timbre de llamada de urgencia en cada cabecera con conexión interna con las zonas de control. Es aconsejable que las habitaciones dispongan de un teléfono para recibir llamadas. Estos sistemas de alarma se pueden mejorar o complementar con sistemas de transmisión portátiles o sin hilos.

e) Cada habitación tiene que tener un sistema de ventilación y de iluminación directo en el exterior, con ventanas de 1,20 m²de superficie como mínimo y que permitan ver el exterior desde una silla de ruedas. Las ventanas tienen que estar dotadas de elementos que impidan la entrada de la luz cuando se considere oportuno. El acceso a estos elementos se tiene que poder hacer desde una silla de ruedas.

f) Las ventanas tienen que estar dotadas de medidas de seguridad según los casos.

g) Tiene que haber una luz de posición.

h) Se tiene que permitir a las personas usuarias que tengan objetos personales en las habitaciones.

2.2.2. Servicios higiénicos

a) Características comunes a todos los baños

-La comunicación entre las estancias y los servicios higiénicos se tiene que hacer por el interior del establecimiento y a través de un recorrido horizontal, y en ningún caso desde las salas comunes, el comedor o las cocinas.

-Las paredes tienen que ser de materiales lavables hasta una altura mínima de 2 m.

-Las puertas tienen que tener un dispositivo sencillo de cierre. La anchura mínima tiene que ser de 0,80 m.

-Tienen que tener ventilación directa o mediante un conducto donde se active mecánicamente la ventilación.

-Tiene que haber iluminación suficiente, que puede ser natural o artificial.

-Tiene que haber un sistema de alarma de urgencia que se tiene que poder usar desde el suelo.

b) Servicios higiénicos en la zona de dormitorios

-Con independencia de que se considere aconsejable que cada habitación disponga de un servicio higiénico propio, si no hay baños individuales siempre se tiene que garantizar que haya, como mínimo, un servicio higiénico por cada cinco residentes.

-A cada servicio higiénico tiene que haber una ducha en nivel del pavimento sobre una base impermeable y antideslizante, con la pendiente necesaria para evitar el estancamiento del agua. Tiene que disponer de una barra fija en forma de L desde la altura de 70 cm del suelo, con ducha de teléfono.

-En caso de que los servicios higiénicos sean compartidos, el acceso se tiene que hacer de acuerdo con la normativa sobre habitabilidad.

-La disposición de los aparatos tiene que permitir que sean practicables desde una silla de ruedas y tiene que estar el espacio necesario para poder duchar cómodamente a las personas usuarias.

-Con el fin de garantizar la autonomía de todas las personas, al menos el 10% de las habitaciones tiene que disponer de baños adaptados para personas con movilidad reducida.

c) Baño geriátrico en la zona de dormitorios

-Las residencias de más de 25 plazas tienen que disponer de un baño geriátrico que permita la maniobrabilidad de una grúa y de un sistema de camilla en la cama. El acceso al baño tiene que permitir que pueda pasar la silla de ducha y la grúa.

-Esta dotación básica tiene que incrementarse en una unidad más por cada 40 plazas asistidas.

d) Servicios higiénicos de zonas comunes

La dotación mínima tiene que consistir en un baño adaptado diferenciado para cada sexo y equipado como mínimo con un lavabo y un inodoro, y se tiene que incrementar en un baño más por cada 30 plazas o fracción.

2.2.3. Salas de convivencia y socioculturales

a) Las salas de convivencia tienen que tener unas dimensiones no inferiores a 30 m². No obstante, se tiene que procurar que tengan una superficie mínima de 1,80 m²por plaza.

b) Estas salas tienen que disponer de ventilación y luz natural e iluminación suficiente.

c) Tiene que haber espacios diferenciados para actividades de televisión y de juegos de mesa, y el mobiliario tiene que ser adecuado a las personas que lo tienen que utilizar.

2.2.4. Comedor

a) Los locales destinados a comedor tienen que disponer de una superficie mínima de 30 m², con un mínimo de 2 m²por persona usuaria. Las mesas tienen que ser adecuadas para que las puedan utilizar personas en silla de ruedas. Además, se tiene que cumplir la reglamentación sobre comedores colectivos.

b) El comedor se tiene que situar preferentemente en la planta baja.

2.3. Área de servicios generales

2.3.1. Cocina

a) El servicio de cocina puede ser propio o contratado. En todo caso, siempre tiene que cumplir los requisitos que exige la legislación vigente.

b) En los establecimientos de menos de 25 plazas, la cocina tiene que tener una superficie mínima de 0,50 m² por residente y un mínimo de 5 m². En los establecimientos con capacidad superior a 25 personas, la superficie mínima es de 12,5 m² más 0,50 m² por persona que pase de 25 hasta llegar a 25 m².

2.3.2. Lavandería

a) La lavandería es el espacio destinado al control, la limpieza y el acondicionamiento del textil utilizado en el centro.

b) El servicio de lavandería puede ser propio o contratado. En todo caso, todas las residencias tienen que disponer de un espacio destinado a esta finalidad, el cual tiene que incluir, como mínimo, una lavadora y una secadora, y también un espacio separado para la ropa sucia y otro para la limpia.

c) Se tienen que utilizar contenedores para ropa limpia y sucia.

2.3.3. Almacenes

El centro tiene que disponer de un espacio para almacén de lencería, toallas, etc., a razón de 0,45 m² por cada 5 plazas. Se puede concentrar en un solo local o distribuirse en unos cuantos.

2.3.4. Almacén de limpieza

En todas las residencias tiene que haber un espacio destinado a guardar los utensilios y los productos de limpieza, que tiene que permanecer cerrado, con control de la llave.

2.3.5. Eliminación de estiércoles

a) A todos los centros tiene que haber un espacio para eliminar el estiércol, que tiene como función el depósito y la eliminación de los residuos. Se tienen que cumplir las ordenanzas municipales y, si no hay, estos requisitos:

-El espacio tiene que ser de uso exclusivo para esta finalidad.

-En ningún caso la evacuación de residuos se puede hacer a través del área residencial o de atención especializada.

-El transporte de la basura a través del centro se tiene que hacer siempre con contenedores cerrados señalizados adecuadamente que tienen que estar cerrados mientras estén almacenados.

b) Todos los centros tienen que disponer de un sistema específico de residuos sanitarios.

2.4. Área de servicios específicos.

El área de servicios específicos comprende los espacios destinados a prestar servicios y tratamientos específicos. Los espacios de atención especializada mínimos son:

2.4.1. Sala de consultas o cuidados para el personal sanitario y de trabajo social

2.4.2. Sala de fisioterapia y rehabilitación

2.4.3. Sala de terapia ocupacional

A partir de 40 residentes, el centro tiene que disponer de una sala de terapia ocupacional, que tiene que ocupar un espacio mínimo de 20 m². Se tiene que destinar a actividades terapéuticas y a taller ocupacional.

2.4.4. Unidades de control

a) Las residencias tienen que tener una unidad de control 24 horas al día.

b) La unidad de control tiene que disponer de comunicación telefónica que permita contactar con la máxima rapidez con los servicios médicos de la zona básica de salud o del área de salud.

2.4.5. Sala de cuidados

a) Los centros con una capacidad superior a 25 plazas, o con una capacidad inferior pero con plazas para personas asistidas, tienen que disponer de una sala de cuidados de una superficie mínima de 10 m². Esta sala tiene que disponer del material sanitario y de cuidados obligatorio, de conformidad con la normativa sanitaria vigente.

b) Todos los centros tienen que disponer de un servicio de farmacia o de un depósito de medicamentos, de acuerdo con lo que establece la legislación aplicable en materia de ordenación farmacéutica.

2.4.6. Unidades de enfermería

Cada unidad de enfermería tiene que disponer del mismo sistema de interfonos que en las habitaciones de las personas residentes.

2.5.10 Servicios de promoción de la autonomía personal y prevención de la situación de dependencia para personas mayores y personas con discapacidad

Definición: servicios de prevención de la aparición o el agravamiento de enfermedades o discapacidades y de las secuelas consecuentes, mediante el desarrollo coordinado de actuaciones de promoción de condiciones de vida saludables y programas específicos de carácter preventivo y de rehabilitación dirigidos a las personas mayores y las personas con discapacidad, que tienen como objetivo desarrollar y mantener la capacidad de la persona para controlar, afrontar y tomar decisiones sobre cómo vivir de acuerdo con las normas y las preferencias propias, y facilitar la ejecución de las actividades básicas de la vida diaria, de

manera que todas las personas puedan llevar una vida tan autónoma como sea posible.

Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el que se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidades, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter suprainular para estos sectores de población.

Población destinataria: las personas mayores y las personas con discapacidad.

Equipamientos/equipos profesionales: véase el Decreto 86/2010.

Ratios y perfiles profesionales: los que establece el Decreto 86/2010.

Estándares de calidad: los que establece el Decreto 86/2010.

Garantía de la prestación: según la disponibilidad presupuestaria.

ANEXO 2. Condiciones funcionales de las residencias de ámbito suprainular

Notas de vigencia:

Ap. 8 e) modificado por [art. 11 de Decreto núm. 31/2016, de 27 de mayo. LIB\2016\159.](#)

1. Cartera de servicios

La cartera de servicios tiene que incluir los grupos siguientes de actividades y de prestaciones.

1.1. Atención social individual, grupal y comunitaria

a) La atención social individual incluye:

-La acogida y la adaptación al centro, la tramitación de documentación, el seguimiento de los procesos de incapacidad, la integración en la comunidad y en el centro, el seguimiento de hospitalizaciones, la elaboración de programas específicos y la tramitación de ayudas técnicas.

-Las habilidades adaptativas, que comprenden: vida en el hogar y autoatención; salud y seguridad; comunicación con las personas residentes, el personal y la comunidad; autonomía personal; habilidades sociales, ocio, trabajo y responsabilidad; uso de recursos comunitarios, y habilidades académicas funcionales.

b) La atención grupal se orienta a la convivencia en el centro y al fomento de actividades de estimulación de las relaciones entre las personas usuarias.

c) La atención comunitaria se basa en la coordinación con profesionales y recursos del sistema de servicios sociales y del sistema sanitario, con el objetivo de establecer canales de

comunicación, rentabilizar recursos, establecer las derivaciones oportunas y diseñar programas de prevención, y conseguir la integración de las personas en el entorno donde se ubica el centro.

1.2. Atención especializada psicológica y social

Los centros tienen que ofrecer los servicios siguientes, que se tienen que adecuar a las necesidades de las personas atendidas, de acuerdo con lo que establezca su programa individual de atención (PIA):

a) Programa de atención personalizada, que tiene que comprender todas las actuaciones dirigidas a conseguir y mantener su salud, la autonomía personal y la integración social en el mayor grado posible. Para conseguirlo, cuando las personas usuarias ingresen en un centro, se tienen que hacer un estudio y una evaluación interdisciplinarios.

b) Atención personal, control y protección de la persona usuaria, que tiene que comprender la prestación de la asistencia necesaria para llevar a cabo las actividades elementales de la vida diaria (limpieza, higiene personal, vestido, alimentación), y también las actividades encaminadas a la protección y la salvaguardia de su integridad personal.

c) Atención psicológica, que incluye la evaluación de las personas usuarias, y también los tratamientos psicológicos y la elaboración de programas de atención individual dirigida a favorecer la autonomía, la comunicación y la adaptación social.

d) Atención social, que tiene que incluir entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de las personas usuarias, la promoción de su integración y la participación en la vida del centro y en el medio en el que se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de las personas usuarias.

e) Realización de los trámites de traslado y entierro en los casos de residentes sin familia o que esta última haya abandonado y sin recursos propios para sufragar gastos de entierro o de incineración.

f) Atención psicológica. Conjunto de actuaciones dirigidas a la acogida y la adaptación de la persona, entrenamiento de estrategias cognitivas, prevención e intervención en situación de depresión, desarrollo de habilidades sociales, etc., con una atención especial a las personas con problemas psicogeríátricos y demencias. En los casos en que sea necesario, se tiene que prestar el tratamiento psicológico individual o de grupo que haga falta.

g) Actividades de terapia ocupacional, con el objetivo de prevenir el deterioro y mantener las aptitudes de las personas usuarias.

h) Actividades de rehabilitación, que incluyen la rehabilitación preventiva, de mantenimiento y terapéutica.

i) Servicios opcionales. Los centros pueden ofrecer servicios y atenciones especializadas y complementarias, como peluquería, podología, etc., y también cualquier otro servicio que se considere necesario para atender a la persona usuaria.

j) Ayudas técnicas. Se tiene que prestar una atención especial a la utilización de las ayudas técnicas necesarias para atender a la persona usuaria.

k) Programas de fomento del asociacionismo. Se tienen que desarrollar programas que fomenten el voluntariado social y los grupos de autoayuda y convivencia entre las personas residentes, con el objetivo de promover la solidaridad y la participación.

1.3. Alojamiento

El alojamiento incluye:

a) Uso de la habitación y las zonas de convivencia.

b) Ocupación de una habitación con capacidad para un máximo de dos personas. En caso de que las habitaciones no sean individuales, se tiene que garantizar la intimidad de las personas usuarias con mobiliario o elementos adecuados.

c) Posibilidad de tener en la habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados o peligrosos.

d) Limpieza diaria de la habitación y con más frecuencia si las circunstancias lo requieren.

e) Las camas hechas diariamente. La muda de ropa de cama se tiene que hacer siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, y también cada vez que se produzca un ingreso. Con misma periodicidad, se tienen que cambiar las toallas, las servilletas, los manteles y el resto de la lencería.

El centro tiene que renovar, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en las condiciones de uso adecuadas.

f) Servicio de cuatro comidas: merienda, comida, merienda y cena. Se tiene que procurar que los menús sean variados y se tiene que cuidar a la hora de presentarlos para que sean atractivos y apetitosos. Con el menú ordinario se tienen que preparar otros de régimen para las personas usuarias que lo necesiten. Las comidas y los platos cocinados tienen que llegar a la temperatura adecuada a las personas destinatarias, que tienen que conocer los menús con una antelación mínima de una semana.

g) Atención nutricional. Los centros tienen que asegurar el cumplimiento de una nutrición adecuada de las personas usuarias, a las cuales se tiene que especificar en la carta de menús, que como medida sanitaria, tiene que supervisar el personal médico y enfermero o especialista en dietética o nutrición. La carta tiene que estar sometida a criterios dietéticos, con el fin de atender las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad, e incluir la elaboración de dietas especializadas por las patologías que lo requieran. Las comidas se tienen que servir en el comedor, a menos que por enfermedad de las personas usuarias y a criterio del facultativo o facultativa correspondiente se tienen que suministrar en la habitación o en la zona de atenciones especiales.

i) Lavandería. El centro tiene que garantizar que la ropa se lave y se planche. También puede ofrecer servicio de tintorería, que se tiene que facturar aparte. El centro se tiene que encargar de lavar, pasar y planchar la ropa. Los procedimientos para lavar la ropa tienen que ajustarse a la tipología de las piezas con el fin de garantizar la higiene y la conservación en buen estado.

j) Ayuda en el desarrollo de las actividades de la vida diaria: higiene personal, ayuda en la alimentación, movilidad y realización de todas las actividades que la persona usuaria no

puede hacer por sí misma, y con el uso de los medios técnicos que hagan falta.

k) Atención a las condiciones de limpieza, higiene y funcionamiento de las prótesis, las órtesis, las sillas de ruedas y las ayudas técnicas de uso personal, que tiene que financiar la persona usuaria, sin perjuicio de la cobertura que el sistema de salud correspondiente prevea en cada caso.

1.4. Promoción de la salud, atención sanitaria y medidas higiénico-sanitarias

1.4.1. Promoción y hábitos saludables

a) Servicios de atención, seguimiento y vigilancia, con independencia de las prestaciones del sistema sanitario público.

b) Valoración inicial al ingreso de la persona residente por el personal médico responsable, con relación al historial sanitario previo y actual de la persona usuaria, con indicaciones para las actividades de la vida diaria, para la rehabilitación funcional y cognitiva necesarias, así como el programa de salud que se tiene que seguir y el seguimiento de la atención sanitaria especializada que pueda requerir.

c) Cambio diario de ropa interior, con una ducha previa e higiene personal. Al menos semanalmente y cuando las circunstancias lo requieran, se tiene que cambiar la ropa de cama, las toallas y la ropa de comedor.

d) Fomento de hábitos saludables (alimentación, higiene, seguridad, etc.). Promoción de la asistencia de la salud mediante el uso de los recursos comunitarios.

e) Traslado y acompañamiento, a cargo del centro, de las personas residentes en centros sanitarios, sin perjuicio de utilizar los medios y los recursos del sistema de salud que corresponda. Cuando las personas usuarias tengan familia, ésta asumirá la responsabilidad de acompañarlas a los centros sanitarios para consultas programadas, revisiones, exploraciones y controles.

f) Actuaciones de medicina preventiva dirigidas a mantener y mejorar la salud de las personas usuarias, y también actuaciones de medicina asistencial necesarias, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del sistema de salud en el que pueda estar acogida la persona usuaria.

g) Posibilidad de localizar a un médico o una durante las 24 horas del día. Además, tienen que haber personal de enfermería las 24 horas. Las funciones básicas de la atención sanitaria son:

-Inspeccionar periódicamente los alimentos y las dietas, las dependencias, los locales y las actuaciones del personal en los aspectos sanitario, higiénico y asistencial.

-Vigilar el cumplimiento de las ordenanzas y los reglamentos en la manipulación de alimentos.

-Llevar una ficha sanitaria de cada paciente desde su ingreso, en el que se deje constancia de las incidencias.

-Ejercer la dirección del personal sanitario de la residencia, y organizar, coordinar y

controlar la tarea sanitaria del personal.

-Asumir las responsabilidades de la organización, el registro, control y uso racional de los medicamentos del botiquín, sala de cuidados y rehabilitación.

h) Atención especializada y rehabilitadora, que tiene que comprender las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, sin perjuicio de la utilización (si son necesarios) de los servicios sanitarios del sistema de salud en que pueda estar acogida la persona usuaria.

i) Atención sanitaria. Los centros tienen que garantizar una atención sanitaria dirigida al seguimiento de los tratamientos médicos prescritos y al control de parámetros vitales en coordinación con el sistema público de salud.

j) Atención de enfermería, dirigida a la elaboración de un plan de cuidados individual que supone la valoración integral de las necesidades, la planificación de intervenciones y evaluación continua, y la preparación y administración de medicamentos prescritos a cada usuario.

k) Desarrollo de programas de rehabilitación (fisioterapia y otros), habilitación personal y social (autonomía personal y funcionamiento independiente), actividades de ocio y tiempo libre.

1.4.2. Medidas higiénico-sanitarias de los centros

Cualquier centro, además de cumplir la legislación general vigente en materia de higiene y sanidad, tiene que garantizar especialmente los aspectos siguientes:

a) La limpieza general y permanente del edificio y de sus dependencias, especialmente las de uso más intenso, y también su desinfección.

b) La desinsectación y la desratización anuales, o tantas veces como lo exijan las circunstancias, por empresas debidamente acreditadas.

c) El establecimiento de normas o directrices concretas para el personal en materia de higiene, de cumplimiento obligado y constatable. Se tiene que tener una noticia especial que el personal del centro se identifique correctamente y vaya uniformado, y se adecue a las medidas higiénico-sanitarias establecidas.

d) Una higiene adecuada de las personas usuarias por parte del personal del centro.

e) Se tiene que procurar que los utensilios de limpieza personal de uso común (servilletas, toallas de manos en lavabos colectivos, etc.) sean de material de rechazo.

1.5. Atención social familiar

a) La prestación incluye información general a las familias sobre el centro en el momento del ingreso de la persona residente, sobre el desarrollo de un plan de atención, apoyo y motivación a la familia, sobre intervención familiar y sobre organización de actividades que faciliten las relaciones de la persona residente con su familia, como mínimo trimestralmente, o cada vez que las circunstancias lo requieran. La información suministrada tiene que constar en el expediente individual de cada persona usuaria.

b) El centro se tiene que ocupar de que las familias se hagan cargo de las personas usuarias que ocupan una plaza con carácter temporal al acabar el plazo establecido en la resolución de concesión.

2. Protocolos de actuación de los centros

Los centros tienen que disponer como mínimo de los protocolos de prevención o atención a la persona usuaria siguientes:

a) Acogida y adaptación al centro: recepción al ingreso, presentación, visita al centro, información y orientación a la llegada, asignación de un o una profesional de referencia.

b) Valoración integral del caso. Periódicamente se tiene que hacer una valoración de la persona residente y se tiene que elaborar un plan de atención personalizada interdisciplinaria. La valoración se tiene que hacer al menos semestralmente y cuando se detecten cambios en la evolución.

c) Emergencia sanitaria. Actuaciones ante una situación de emergencia sanitaria.

d) Comunicación. Elaboración de informes requeridos por los órganos administrativos competentes.

e) Caídas. Detección de la población de riesgo, medidas preventivas e intervención en caso de caída.

f) Higiene personal en cuanto a limpieza y técnicas. Procedimientos utilizados en la higiene personal según el grado de dependencia y las patologías asociadas.

g) Medicación. Procedimientos de dotación, organización, conservación, preparación y control individual de administración de los medicamentos prescritos por el médico a cada paciente.

h) Medidas de protección y control. En los casos en que, por condiciones de índole física o psíquica, se puedan prever situaciones de riesgo para la integridad de las personas usuarias, se tienen que establecer las medidas necesarias de protección y control de acuerdo con un protocolo que regule este tipo de situaciones y las medidas de aplicación.

3. Documentación de los servicios residenciales

Los servicios residenciales tienen que disponer de la documentación que se establece a continuación.

3.1. Documentación referida a la persona usuaria

a) Libro de registro de la persona usuaria:

-Se tiene que llevar mediante libros foliados numerados, mientras no se implante un sistema informático producido por la Administración. Entonces, el sistema informático será obligatorio.

-Como mínimo tienen que constar los datos siguientes: nombre y linajes, número de expediente personal, fecha de nacimiento, DNI o NIE, número de la Seguridad Social o de la

tarjeta sanitaria individual, fecha de admisión o ingreso, resolución del grado y el nivel de dependencia reconocido en cada momento, resolución del programa de atención individual, fecha y motivo de la baja, participación en el coste del servicio, y observaciones.

-En el caso de personas incapacitadas judicialmente, tiene que constar si hay autorización judicial de admisión o ingreso o notificación de la incapacidad sobrevenida.

b) Expediente individual, que se tiene que adecuar a las normas de régimen interno y que tiene que incluir esta documentación o información:

-Fotocopia del DNI o NIE, fotocopia de la cartilla de la Seguridad Social o de la tarjeta sanitaria individual, datos de seguros individuales o familiares, datos de familiares o de la persona que ejerce la tutela.

-Copia del documento contractual para el ingreso en el centro.

-Historia clínica, con especificación de visitas o consultas facultativas efectuadas, nombre del médico o la médico de cabecera y del resto de profesionales sanitarios que intervienen, nombre y cargo que ocupa quien hace el reconocimiento, fecha, motivo, diagnóstico, enfermedades que se han sufrido o se sufren, tratamiento y otras indicaciones.

-Historia social para el control y el seguimiento de las actividades de la persona usuaria del centro.

-Historia psicológica.

-Programación individual de desarrollo integral (biopsicosocial) ajustada a la edad y las características de la persona usuaria.

-Actuaciones realizadas y evaluación de resultados en cuanto a la mejora de la calidad de vida.

-En caso de personas con reconocimiento de incapacitación judicial, copia del reconocimiento y autorización judicial de admisión o ingreso o notificación de la incapacidad sobrevenida.

-Contactos de la persona usuaria con la familia, con la persona de referencia o con quien la representa legalmente.

-Contactos de la persona o las personas responsables del centro con la familia, con quien ejerza la tutela o la representación legal o con las personas de referencia (frecuencia y objetivos de los contactos).

c) Contrato asistencial. Las entidades titulares de servicios y centros de servicios sociales tienen que suscribir un contrato asistencial con la persona beneficiaria del servicio o con quien la representa legalmente y, si cabe, con las personas obligadas a la contraprestación. Tienen que constar, como mínimo, las prestaciones comprometidas, la duración de la prestación y el precio fijado, y también la cláusula de actualización correspondiente. El contrato tiene que incluir un anexo con una copia del reglamento de régimen interno del centro o servicio.

En los centros residenciales, tienen que firmar los contratos asistenciales la persona

residente o quien la representa legalmente y la persona que representa la entidad titular del establecimiento. Se tiene que hacer constar el contenido mínimo siguiente:

-Que el ingreso se efectúa libremente o, si cabe, con la autorización judicial correspondiente.

-Obligación del centro de respetar los derechos de las personas residentes reconocidos en el reglamento.

-La determinación del precio y cláusula de actualización.

-El medio de pago del servicio.

3.2. Documentación referida al centro, el servicio o la entidad

3.2.1. El centro tiene que disponer, en todo momento, de la documentación siguiente, que se tiene que entregar a la persona usuaria y a la familia o a la persona de referencia o a quien representa legalmente la persona usuaria, y tiene que estar siempre a su disposición.

a) Datos de identificación del centro: denominación, dirección y teléfono.

b) Objetivos generales: entidad que gestiona el centro, nombre del director o la directora, organigrama de personal, servicios que presta, horarios de información a la persona usuaria y la familia, o persona de referencia o representante legal.

c) Reglamento de régimen interno.

d) Carta de servicios que recoja las prestaciones que ofrece y los compromisos con las personas usuarias y las familias.

e) Información general: libro de reclamaciones y servicios de inspección públicos.

f) Plan de emergencias.

g) Información referida a las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad.

3.2.2. El centro puede almacenar digitalmente los datos administrativos y de los expedientes personales de cada persona residente, atendiendo lo que establece la [Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre](#), de Protección de Datos de Carácter Personal, y el resto de normas de seguridad establecidas para estos casos.

3.2.3. El reglamento de régimen interno tiene que regular como mínimo los aspectos siguientes:

a) Normas de funcionamiento del establecimiento.

b) Derechos y deberes de las personas usuarias.

c) Causas de suspensión o cese de la prestación del servicio.

d) Sistemas de admisión y de bajas.

e) Sistemas de cobro del precio de los servicios complementarios, si procede.

f) En los centros públicos o financiados con fondos públicos, mecanismos de información y participación democrática de las personas usuarias o de quien les represente legalmente.

g) Sistema horario de funcionamiento del establecimiento y de visitas.

3.2.4. Las entidades titulares de servicios sociales tienen la obligación de mantener permanentemente actualizada toda la documentación que se les exige en este anexo.

4. Recursos humanos y prevención de riesgos laborales

4.1. Los ratios de los servicios residenciales de ámbito suprainsular son los que dispone el artículo 25 de este Decreto.

4.2. El centro tiene que cumplir la normativa en materia de prevención de riesgos laborales y, por lo tanto, entre otras obligaciones, tiene que contar con una organización de la prevención de riesgos laborales en todas las especialidades, disponer de un plan de prevención de riesgos laborales que incluya la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa, y disponer de un diseño y planificación de la formación en prevención de riesgos laborales por puestos de trabajo.

5. Calidad e información a las personas usuarias y a otros

5.1. Medidas para asegurar la calidad

Los centros están sometidos al sistema de control de calidad que fija la Administración autonómica. Las entidades titulares de los centros pueden iniciar los procedimientos de evaluación de calidad que consideren oportunos.

Los centros que atienden a personas en situación de dependencia tienen que disponer de los recursos siguientes:

a) Un plan de gestión de calidad, que incluya el mapa de procesos, procedimientos y protocolos de actuación, referidos a la persona usuaria y a la familia, a los servicios, a los recursos humanos, e indicadores mínimos asociados. Asimismo, tiene que incluir criterios de evaluación fiables y válidos de la satisfacción de las personas usuarias y de las familias, y sistemas de análisis de quejas y sugerencias.

b) Un comité de calidad, que tiene que velar por la calidad en la prestación de los servicios y formular propuestas de mejora. Este comité tiene que estar compuesto por al menos tres miembros, todos personal del centro, y lo tiene que presidir el director o la directora o la persona responsable técnica del centro.

5.2. Información a las personas usuarias y a otras personas

5.2.1. Tablero de anuncios

El tablero de anuncios tiene que estar situado en un espacio concurrido para las personas usuarias y como mínimo se tiene que exponer la información siguiente:

- a) La autorización administrativa del establecimiento o el servicio.
- b) El reglamento de régimen interno.
- c) La tarifa de precios actualizada.
- d) La organización del establecimiento.
- e) Un aviso sobre la disponibilidad de hojas de reclamación y sobre las posibilidades de reclamar directamente delante del departamento competente.
- f) El programa anual de actividades.
- g) Las instrucciones para casos de emergencia con especificaciones para el personal del establecimiento y para las reclamaciones y las sugerencias.

5.2.2. Hojas de reclamación

Todos los servicios y centros objeto de este Decreto tienen que tener a disposición de las personas usuarias y las familias hojas de reclamación de acuerdo con los modelos que mediante una orden fije la Consejera de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración.

5.3. Programación y memoria anual de los centros

- a) Todos los centros tienen que ofrecer a las personas usuarias actividades planificadas y recogidas en una programación anual.
- b) El centro tiene que elaborar anualmente un programa de actividades de animación sociocultural, que se tiene que llevar a cabo tanto dentro de como fuera del centro, de acuerdo con principios de integración y normalización, y tiene que buscar la participación de las personas usuarias en las actividades.
- c) La programación general y anual de actividades se tiene que exponer en el tablero de anuncios del centro.
- d) Las actividades que se lleven a cabo se tienen que recoger en una memoria técnica anual con indicación de las actuaciones realizadas, los perfiles sociodemográficos de las personas usuarias, el perfil del personal con especificación de tipología de contratos y formación profesional, las dificultades de gestión y las recomendaciones de mejora.
- e) El centro tiene que establecer un sistema de control y evaluación de la actividad asistencial: registro de actividades profesionales y panel de control.
- f) Se tiene que elaborar una memoria económica del servicio y un balance contable.

6. Derechos de las personas usuarias

6.1. Derecho a la imagen

- a) El centro tiene que garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, y tiene que evitar la divulgación de la imagen de las personas usuarias cuando no den el consentimiento.

b) En todo caso, se exige la garantía de privacidad de los datos referidos a las personas de acuerdo con lo que establece la Ley Orgánica 15/1999.

6.2. Pérdida de la condición de persona usuaria

La condición de persona usuaria se puede perder por una de las causas siguientes:

a) Por renuncia voluntaria, que se tiene que hacer por escrito de forma expresa e inequívoca.

b) Por defunción.

c) Si se produce un impedimento insalvable que altere la convivencia normal del centro, siempre que la pérdida de la condición de persona usuaria sea resultado de una sanción reconocida por el reglamento de régimen interno del centro y se produzca como consecuencia de una resolución dictada en un expediente motivado y resuelto con las garantías procedimentales pertinentes.

d) Por variación de las condiciones personales físicas o psíquicas que imposibilite a la persona usuaria continuar con la mayoría de actividades programadas en el centro. Estas circunstancias se tienen que acreditar mediante el informe médico psiquiátrico o psicológico corresponden.

e) Por cualquier otra circunstancia que recoja el reglamento de régimen interno, siempre que esté bien documentada y acreditada y se produzca como consecuencia de una resolución dictada en un expediente motivado y resuelto con las garantías procedimentales pertinentes.

6.3. Comunicación con el exterior

Las personas usuarias pueden tener acceso a las comunicaciones, que se tienen que ubicar en un lugar que permita la intimidad. Asimismo, si cabe, tienen que disponer de la ayuda necesaria para hacer efectiva la comunicación.

7. Otros requisitos

7.1. Póliza de seguro

Todos los centros tienen que tener una póliza de seguros multirriesgo y de responsabilidad civil vigente en cada momento, con el fin de garantizar la responsabilidad de la entidad y del personal. La póliza tiene que ser exclusiva para cada centro, y se tiene que adecuar al número de personas usuarias y de trabajadores y trabajadoras, y también al valor que se atribuya al edificio.

7.2. Información a la Administración

Los servicios y centros están obligados a facilitar a la Administración autonómica información sobre las condiciones funcionales, materiales, económicas y estadísticas que les soliciten, y, en todo caso, en los plazos que establezca la normativa en vigor.

7.3. Régimen general de precios de servicios y centros

a) Las entidades que integran la red pública de servicios sociales tienen que fijar un régimen de precios, de acuerdo con la normativa reguladora aplicable.

b) Las entidades titulares de servicios y centros de servicios sociales de titularidad privada tienen que establecer las tarifas de precios mensuales máximas que tienen que regir durante cada año, y las tienen que comunicar por escrito a la Dirección General de Atención en la Dependencia durante el último trimestre de cada año. En caso de que no se comunique nada en este plazo, se entenderá a todos los efectos que continúan vigentes los precios y las tarifas del ejercicio económico anterior.

c) Se tiene que exponer en el tablero de anuncios de cada establecimiento una copia tramitada de las tarifas de precios vigentes.

d) De todos los pagos de las personas usuarias, se tienen que entregar los recibos numerados correspondientes, de los cuales se tiene que guardar una copia en el centro o servicio durante un plazo de cinco años. En los recibos de pago entregados a las personas usuarias tiene que constar el coste total del servicio y la cuantía efectiva que paga la persona usuaria.

e) En caso de ausencias voluntarias no superiores a treinta días anuales, se tiene que reservar la plaza, pero se puede cobrar el precio de la estancia y deducir el coste de la alimentación. En caso de ausencias forzosas transitorias, se tiene que reservar la plaza, y también se puede cobrar el precio de la estancia y deducir el coste de la alimentación.

f) En los centros residenciales, al acabar con carácter definitivo las estancias de las personas usuarias, se les tiene que hacer la liquidación en función del tiempo real que hayan sido ingresadas. A este efecto, se tienen que tener en cuenta las consideraciones siguientes:

-Baja voluntaria: las personas usuarias tienen que anunciar la baja a la persona responsable del establecimiento con un preaviso de quince días. En caso contrario, al hacer la liquidación se pueden cobrar hasta un máximo de quince días adicionales del precio de la estancia como compensación.

-Baja definitiva no voluntaria: si no ha habido preaviso se pueden cobrar hasta un máximo de quince días adicionales de estancia, y deducir el coste de alimentación y de atención personal.

g) La liquidación económica se tiene que hacer, como máximo, en el plazo de un mes.

h) Se puede exigir a la persona usuaria el depósito de una cuantía en concepto de garantía de pago. En ningún caso esta cuantía puede ser superior al equivalente de quince días del precio del servicio. Esta garantía se tiene que liquidar en caso de baja.

7.4. Régimen contable

a) Las entidades de servicios sociales lo tienen que llevar a su administración, de acuerdo con el régimen jurídico y económico que es aplicable según su naturaleza jurídica.

b) Cada establecimiento o servicio tiene que llevar una contabilidad propia, sin perjuicio de la contabilidad general de la entidad. En todos los casos, se tiene que ajustar a los principios y las normas previstas en el Plan General de Contabilidad.

c) El departamento competente puede adaptar la denominación de las cuentas del Cuadro de cuentas del Plan General de Contabilidad a las peculiaridades de las entidades, de los servicios y de los centros de servicios sociales, con el fin de homogeneizar la información.

8. Calidad en la ocupación del personal

Con el fin de asegurar la calidad en la ocupación los servicios residenciales tienen que cumplir estos requisitos:

- a) Como mínimo el 80% de la plantilla tiene que tener un contrato de trabajo indefinido.
- b) El servicio tiene que disponer de un plan de igualdad, de acuerdo con la [Ley 12/2006](#) , que tiene que incluir medidas especiales para la conciliación de la vida laboral y familiar del personal.
- c) El servicio tiene que disponer de un plan de formación continua orientado a la adquisición y el perfeccionamiento de competencias profesionales y adecuado a las necesidades detectadas.
- d) La entidad que presta el servicio tiene que evaluar la satisfacción laboral de su personal.
- e) Los servicios tienen que disponer de un programa de prevención de riesgos laborales que incluya, entre otros, una evaluación de riesgos laborales de carácter psicosocial y ergonómico por puestos de trabajo, un programa de medidas de conciliación de la vida personal, profesional y familiar que supongan buenas prácticas y un certificado emitido por la Dirección General de Salud Laboral que acredite que la entidad no se encuentra incluido dentro de las campañas de siniestralidad llevadas a cabo por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y de la Dirección General de Salud Laboral.
- f) Los puestos de trabajo se tienen que adaptar por causa de discapacidad, embarazo de riesgo y prevención de lesiones.
- g) Se tiene que llevar a cabo un proceso pautado de incorporación de personal de nuevo ingreso plasmado en un documento que incluya, como mínimo la cadena de mando, el reparto de responsabilidades, la delimitación de funciones, y los derechos y deberes del personal y de las personas usuarias.