

# **PLA D'INSPECCIÓ, ACTUALITZACIÓ I MILLORA DE LA XARXA DE SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PÚBLICA DE LA CAIB 2021-2023**

## ÍNDEX

1. Presentació i introducció
2. Diagnosi
3. Objectius generals i objectius específics
4. Desplegament del Pla i tipologia d'actuacions
  - 4.1 Inspeccions extraordinàries
  - 4.2 Inspeccions ordinàries
  - 4.3 Actuacions de reforç i consolidació
5. Recursos
6. Seguiment i avaluació
7. Temporalització
8. Annexos

## 1. PRESENTACIÓ I INTRODUCCIÓ

En els darrers anys, a les Illes Balears la xarxa de serveis socials d'atenció pública i el conjunt d'atencions i de prestacions que la conformen s'han incrementat molt amb l'objectiu de garantir la ciutadania plena en la nostra societat.

Aquesta visió suposa una evolució cap a una consideració dels serveis socials, no tan sols com un grup de programes destinats als col·lectius més vulnerables, sinó també com uns serveis a disposició de tots els ciutadans i ciutadanes que els poden necessitar en un moment o altre de la seva vida.

En aquest context, es produeix una consolidació i un creixement de recursos públics destinats als serveis socials, per la qual cosa és necessari determinar procediments per garantir l'accés, l'atenció i l'ús adequat de les prestacions socials. Per això, cal establir procediments per assegurar la qualitat de les prestacions i millorar-ne l'eficàcia.

Històricament, la funció inspectora s'ha centrat a certificar que les entitats i els serveis de caire social compleixen els requisits que estableixen les normes legals que els afecten. En l'actualitat, es pretén reforçar i coordinar aquesta funció de control, de seguiment i d'inspecció en el conjunt de serveis socials, en col·laboració amb els serveis d'inspecció del Govern i dels consells insulars, per donar resposta a una realitat que es caracteritza pels aspectes següents:

- Les possibilitats que ofereix la interoperabilitat amb la nova aplicació del Registre Unificat de Serveis Socials (RUSS) permetran facilitar el control i l'eficàcia del seguiment.
- L'aparició contínua de situacions amb més complexitat d'atenció, tant social com de cures, que s'aguditzaran en el futur i que requereixen el reconeixement del paper central de la persona usuària per garantir la qualitat i la idoneïtat de les cures prestades.
- L'increment i la consolidació d'una àmplia oferta de prestacions i serveis socials concertats amb les entitats que requereixen un seguiment eficaç de l'ús adequat d'aquesta oferta.
- El nombre també important d'entitats i de serveis que, a hores d'ara, estan subvencionats o que tenen un conveni formalitzat.
- El repte que suposa gestionar els serveis socials durant la pandèmia de la COVID-19, atès que afecta els col·lectius més vulnerables de la societat.

Les administracions públiques formen part de la xarxa de serveis socials amb funcions finançadores, gestores, promotores i garantistes dels drets de les persones usuàries i de les entitats que la conformen; per tant, és necessària una visió global i estratègica per aconseguir tanta eficàcia en la gestió com sigui possible amb la millora dels procediments i instruments, amb la formació dels agents i amb el foment de la col·laboració i la coordinació. Es tracta de complir el mandat normatiu recollit a la fonamentació integrada en l'annex IV d'aquest document.

En resum, aquest Pla d'Inspecció, Actualització i Millora de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública neix amb la intenció de servir d'impuls dels processos de millora i enfortiment dels serveis socials. Aquests processos són tan necessaris i vitals que es preveu atorgar-los estabilitat i continuïtat en el temps.

Aquest Pla, de manera global, preveu dues grans àrees d'acció:

1. Planificació d'inspeccions (tant pel que fa a la planificació extraordinària fonamentada en un context sociosanitari de rellevància<sup>1</sup> especial, com pel que fa a la potenciació de la planificació ordinària).
2. Reforç dels serveis d'inspecció i d'autorització de serveis socials de les seccions insulars i suprainulars mitjançant l'actualització i la millora de l'aplicació informàtica del Registre Unificat de Serveis Socials, el perfeccionament dels aspectes formatius de base dels professionals encarregats de la xarxa, la coordinació interinsular com a instrument per a la cohesió i la transferència de coneixements, i també la facilitació d'assessorament a les entitats sobre autoritzacions i acreditacions de serveis.

Per planificar adequadament les inspeccions, cal establir prèviament uns criteris d'actuacions prioritàries en coherència amb el context sociosanitari<sup>2</sup> actual. Paral·lelament i de manera implícita, quasi sinèrgica, se configuren estratègies de foment de la qualitat assistencial amb una projecció futura sostenible i integral, que faci arribar les avaluacions de qualitat a tota la xarxa mitjançant la supervisió ordinària adequada dels serveis autoritzats.

D'acord amb aquest principi d'actuació prioritària, les inspeccions extraordinàries han de seguir uns criteris que donin resposta a les necessitats de les persones usuàries més dependents (persones amb discapacitat i necessitat de suport extens i persones

---

1 La pandèmia de la COVID-19 ha generat una situació sociosanitària excepcional, però que sembla que es mantindrà a mitjà termini. Vegeu la definició de planificació extraordinària que es realitza al punt 4.1

2 Vegeu les actuacions prioritàries en el punt 4.3.1

majors amb dependència o sense) i dels serveis amb més càrrega assistencial, els residencials, ja siguin centres residencials, habitatges tutelats o altres dispositius d'allotjament alternatiu al domicili.

## 2. DIAGNOSI

### Dimensió de la xarxa: entitats socials i serveis per illes<sup>3</sup>

Segons l'aplicació informàtica del registre que encara està en funcionament (REGENTBS) —però en procés de substitució— la xarxa de serveis socials es compon de 1.046 entitats de caire social.<sup>4</sup>

Per àmbit territorial d'actuació, hi ha 71 entitats estatals amb seu a les Balears i 368 d'àmbit autonòmic; per tant, hi ha 439 entitats que són competència del Govern de les Illes Balears. A Mallorca hi ha localitzades 844 entitats amb seu a l'illa, de les quals 432 són competència de l'IMAS (insulars, municipals o mancomunals) i 413 són competència suprainsular. Amb seu a Menorca hi ha 77 entitats socials, de les quals 9 són competència autonòmica i 68 són competència del Consell Insular de Menorca. D'àmbit insular centrat a Eivissa hi ha 61 entitats, de les quals 43 són de competència de l'Administració insular i 18 corresponen al Govern de les Illes Balears. A Formentera hi ha 5 entitats que són de competència insular.

Cal dir que algunes entitats mantenen, en els seus estatuts, l'àmbit territorial sota la denominació d'Eivissa i Formentera, que correspon a l'antiga delimitació administrativa insular. Entenem que aquestes entitats sota l'àmbit territorial de doble insularitat tenen un possible conflicte competencial pel fet de no ser d'àmbit suprainsular encara que despleguin el camp d'acció a dues illes, Eivissa i Formentera. Per tant, es considera que són competència de l'Administració insular on recau la seva activitat social principal i/o l'entitat tingui el domicili.

La titularitat de les entitats socials per illes és la següent:

— Mallorca: 73 entitats públiques, 608 sense ànim de lucre i 163 de privades.

- 
- 3 Dades obtingudes de l'antic sistema del Registre Unificat de Serveis Socials sense una fiabilitat del 100 %, d'acord amb l'estat actual, amb poques possibilitats d'extracció de dades precises fins al 2020 (inclòs).
  - 4 Formarà part de l'actualització del nou Registre Unificat de Serveis Socials la selecció i la depuració d'entitats que no tinguin establerta com a finalitat principal l'acció social i/o no mantinguin activitats considerades d'intervenció social. És el cas d'entitats parroquials, algunes agrupacions religioses, sindicats, clubs culturals o d'oci, associacions de veïns o entitats que se circumscriuen de manera més clara als sistemes educatius o sanitaris.

- Menorca: 11 entitats públiques, 56 sense ànim de lucre i 10 de privades.
- Eivissa: 7 entitats públiques, 51 sense ànim de lucre i 3 de privades.
- Formentera: 3 entitats públiques i 2 sense ànim de lucre.
- Indiferent (estatals amb àmbit d'actuació a qualsevol illa): 1 entitat pública, 29 sense ànim de lucre i 29 privades.

Pel que fa als serveis socials autoritzats, de manera global i tenint precaució amb les dades —segons la nota 2 d'aquest apartat i les tipologies i les inscripcions de serveis antics, anteriors a la publicació de la Cartera i la normativa d'ordenació de serveis socials— a les Illes Balears hi ha 940 serveis i centres autoritzats (sense comptar-hi els serveis residencials que s'indiquen més avall), dels quals 736 són a Mallorca, 127 a Menorca, 69 a Eivissa i 8 a Formentera.

Els serveis per tipologia comuna es distribueixen per illes de la manera següent:

Ajuda a domicili (llevat de la modalitat d'atenció a la dependència, que és un servei insular):

Mallorca: 54  
Menorca: 4  
Suprainsular: 4  
Formentera: 1

Teleassistència (llevat de la modalitat d'atenció a la dependència, que és un servei insular):

Mallorca: 39  
Menorca: 1  
Suprainsular: 3  
Formentera: 1

Atenció i promoció i atenció especialitzada (llevat de la modalitat d'atenció a la dependència, que és un servei insular):

Mallorca: 21  
Menorca: 0  
Eivissa: 3  
Formentera: 1  
Suprainsular: 23

Allotjament alternatiu i habitatge tutelat:

Mallorca: 82  
Menorca: 15

Eivissa: 2

Suprainsular: 8

Centres d'estades diürnes per a persones majors:

Mallorca: 36

Menorca: 10

Eivissa: 2

Formentera: 1

Suprainsular: 1

Centres polivalents de serveis socials:

Mallorca: 40

Menorca: 2

Eivissa:

Centres d'educació especial:

Mallorca: 6

Serveis d'inserció social:

Mallorca: 22

Menorca: 3

Eivissa:

Serveis de prevenció de la dependència:

Mallorca: 4

Menorca: 0

Eivissa:

Serveis d'informació i assessorament i altres:

Mallorca: 68

Menorca: 46

Eivissa:

Respir:

Mallorca: 6

Menorca:

Eivissa:

Tutela (servei amb més d'una illa de competència suprainsular i amb una illa de competència insular):

Mallorca: 7

Suprainsular: 3

Suport a la inserció sociolaboral i tallers ocupacionals:

Mallorca: 60

Menorca: 11

Eivissa:

Educació en medi obert:

Mallorca: 3

Menorca: 0

Eivissa:

Residències per a persones majors:

Mallorca: 38

Menorca: 8

Eivissa: 4

Suprainsular: 1

Residències per a persones amb discapacitat:

Mallorca: 12

Menorca: 1

Suprainsular: 1

Serveis ocupacionals:

Mallorca: 15

Suprainsular: 3

Eivissa: 3

Menorca: 8

D'acord amb els criteris apuntats com a actuacions prioritàries, i per tant subjectes a la planificació extraordinària, els dispositius de caràcter residencial per a persones majors són els següents: a Mallorca hi ha 51 serveis residencials específics autoritzats per a persones majors, dels quals 34 són residències privades, 3 que estan gestionades per entitats privades sense ànim de lucre i 14 de públiques. A Menorca hi ha 8 residències per a persones majors, totes públiques. A Eivissa hi ha autoritzades 5 residències per a persones majors, 3 de titularitat pública, 1 de titularitat privada i 1 a càrrec d'una entitat sense ànim de lucre. A Formentera no hi ha cap residència activa per a persones majors.



Els dispositius residencials per a persones amb discapacitat —tenint present una categorització àmplia del col·lectiu de persones amb discapacitat que inclou salut mental i malalties cròniques— són els següents: a Mallorca hi ha 12 serveis residencials específics, 1 a Eivissa i 1 a Menorca.

Els dispositius residencials bàsics, d'habitatge tutelat o alternatiu, dedicats a persones amb discapacitat o amb diagnòstic de salut mental o joves extutelats per l'Administració, són 107 en total: 15 a Menorca, 3 a Eivissa i 89 a Mallorca.

### **Actualització de les dades de la xarxa: entitats socials i serveis per illes durant l'any 2021<sup>5</sup>**

Els serveis per tipologia comuna es distribueixen de la manera següent:

#### **▪ PERSONES MAJORS**

##### **- Residències:**

Mallorca: 44  
Menorca:  
Eivissa: 1  
Suprainsular: 1

##### **- Centres de dia:**

Mallorca: 55  
Menorca: 3  
Formentera: 1

##### **- Centres de nit: Mallorca 2**

##### **- Serveis promoció de l'autonomia, prevenció de la dependència: Mallorca 3**

##### **- Servei d'habitatge tutelat: Mallorca 4**

#### **▪ PERSONES AMB DISCAPACITAT**

##### **- Residències: Mallorca 16**

##### **- Centres de dia:**

Mallorca 28  
Formentera: 1

---

5 Atès que s'ha realitzat una actualització del Pla al febrer del 2022, s'han incorporat les dades disponibles relatives a l'any 2021.

- Habitatges supervisats:
  - Mallorca: 59
  - Eivissa: 1
  
- Servei d'atenció integral i promoció de l'autonomia: 9
- Serveis ocupacionals:
  - Mallorca: 20
  - Eivissa: 2
- Servei de suport a l'habitatge: Mallorca 14
- Serveis de funció tutelar: Mallorca 8
  
- SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA:
  - Mallorca: 52
  - Suprainsular: 1
  
- TELEASSISTÈNCIA:
  - Mallorca 35
  - Formentera: 1
  
- CENTRES GENERALS DE SERVEIS SOCIALS:
  
- Unitats de Treball social:
  - Mallorca: 15
  
- Serveis d'informació, assessorament, prevenció i reinserció:
  - Mallorca: 52 (sovint coincideixen amb les UTS)
  - Suprainsular: 1
  - Formentera: 1
  
- MENORS:
  
- Llars i residències de menors:
  - Mallorca: 29
  - Eivissa: 2
  
- Habitatge d'emancipació:
  - Suprainsular: 1
  
- Servei d'atenció primerenca:

Suprainsular: 5

- Altres col·lectius: Mallorca

Pisos AECC : 2

Altres serveis Assessorament i intervenció especialitzada (fibrosis quística i altres patologies...): 6

## **Accions que han duit a terme els serveis d'inspecció i d'autoritzacions al llarg del 2020**

### **Mallorca**

S'han fet 33 inspeccions a residències de persones majors i 25 a altres serveis de persones majors i col·lectius vulnerables. Cal dir que alguns serveis han rebut dues o tres visites d'inspecció per verificar la resolució de problemes, fer proves pericials o informar per a una intervenció de la Conselleria de Salut.

Durant l'estat d'alarma sanitària (del 14 de març al 21 de juny del 2020), l'IMAS va fer un seguiment telefònic (aproximadament 100 telefonades) de les residències per a persones majors públiques, privades i concertades. Així mateix, va fer dues visites d'inspecció d'urgència a la Residència Oasis i a la Residència Domus Vi de Palma, amb el resultat d'una intervenció temporal sanitària de la Conselleria de Salut. Per contextualitzar les dades, cal dir que durant l'any 2019 el Servei d'Autoritzacions, Registre i Inspeccions de Centres i Serveis Socials de l'IMAS va fer 51 visites d'inspecció a residències de persones majors i 87 visites a altres serveis i col·lectius.

Concretament, durant el 2020 els serveis subjectes a inspecció han estat els que s'especifiquen a continuació.

Residències per a persones majors:

Residència per a Gent Gran Verge de l'Esperança

Residència Bocambilia

Residència Cala Estància

Residència Elena

Residència Son Ametler

Residència Oasis

Residència Fontsana

Residència Bell Entorn

Residència Borencó  
Residència Sèniors Montuïri  
Residència Sèniors Inca  
Residència Sèniors Sant Joan  
Residència Domus Vi Can Carbonell  
Residència Domus Vi Costa d'en Blanes  
Residència Domus Vi Capdepera  
Residència Ciutat Jardí

Residències i habitatges supervisats per a persones amb discapacitat o amb diagnòstic de salut mental:

Habitatge supervisat Sa Creu  
Habitatge supervisat Bosc-Amadip Esment  
Habitatge supervisat Amadiba Mario Benedetti  
Habitatge supervisat Amadiba I  
Habitatge supervisat Amadiba II

Serveis no residencials per a persones majors subjectes a inspecció per l'IMAS:

Servei d'estades diürnes Mancor de la Vall  
Servei d'estades diürnes Avante  
Servei d'estades diürnes Mente  
Servei d'estades diürnes Mente-2  
Servei d'estades diürnes Lloseta

Serveis per a persones amb discapacitat:

Servei d'estades diürnes Amiticia  
Servei Ocupacional Alzinar (Prodis)  
Servei d'Atenció Primerenca Mater  
Servei d'estades diürnes Es Siurell (Aspace)  
Servei Ocupacional Amadip Esment

## Menorca

Amb relació a la feina que s'ha duit a terme en matèria d'inspeccions el 2020 i fins entrat el 2021, no s'ha creat la plaça amb funcions d'inspecció. Així, el 2020 no s'han pogut fer inspeccions, però s'ha de tenir en compte que, atesa la situació de pandèmia viscuda des del mes de març, el Consell Insular de Menorca ha fet un

seguiment exhaustiu dels centres i dels serveis socials. En aquest sentit, ha fet reunions de coordinació amb els centres; ha controlat mensualment el compliment de ràtios, concretament de les residències, d'acord amb el Decret llei 12/2020, de 28 d'agost; ha fet el seguiment i el control dels plans de contingència, i ha controlat que es complissin totes les mesures contra la COVID-19.

## GOIB

El pla ordinari d'inspecció suprainsular va començar el 2019. Es varen fer les visites següents:

| RUSS    | SERVEI                          | NOM           | ILLA     | MUNICIPI    | VISITA |
|---------|---------------------------------|---------------|----------|-------------|--------|
| 678/0/1 | Unitat de Trastorns Conductuals | Can Carbonell | Mallorca | Marratxí    | Febrer |
| 880/1   | Residència                      | Son Llebre    | Mallorca | Marratxí    | Febrer |
| 880/3   | Centre d'Estades Diürnes        | Son Llebre    | Mallorca | Marratxí    | Febrer |
| 24/0/1  | Centre d'Estades Diürnes        | Son Tugores   | Mallorca | Palma       | Març   |
| 24/0/2  | Residència                      | Son Tugores   | Mallorca | Palma       | Març   |
| 681/1   | Residència                      | Son Güells    | Mallorca | Palma       | Març   |
| 681/2   | Centre d'Estades Diürnes        | Son Güells    | Mallorca | Palma       | Abril  |
| 681/8   | Centre Ocupacional              | Sa Riera      | Mallorca | Palma       | Abril  |
| 681/7/2 | Centre d'Estades Diürnes        | Sa Serra      | Eivissa  | Sant Antoni | Abril  |
| 681/7/1 | Residència                      | Sa Serra      | Eivissa  | Sant Antoni | Maig   |
| 681/6/2 | Centre d'Estades Diürnes        | Can Raspalls  | Eivissa  | Sant Josep  | Maig   |
| 681/6/1 | Residència                      | Can Raspalls  | Eivissa  | Sant Josep  | Maig   |

No es va poder continuar per la manca de recursos i l'alta demanda de serveis per autoritzar i acreditar.

Es va començar a fer el Cens del tercer sector social de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i es va elaborar el nou Registre Unificat de Serveis Socials, presentat en aquest Pla com una eina imprescindible per gestionar la xarxa.

El resum de les necessitats detectades és el següent:

- Estabilitat i reforç dels equips.
- Inspecció ordinària planificada.
- Implantació i actualització del nou Registre Unificat de Serveis Socials (RUSS).

- Simplificació i agilització procedimental dels serveis d'autoritzacions: marc conceptual, delimitació competencial, homologació documental, via d'urgència i revisió normativa.
- Coordinació interinsular.
- Formació contínua flexible i adaptada.
- Actualització de les dades de les entitats i dels seus serveis titulars.
- Informació dels recursos socials per a la ciutadania interessada.
- Informació i assessorament a les entitats socials sobre la transició a l'administració electrònica.
- Acreditacions i registre dels serveis socials comunitaris bàsics i específics públics segons la Cartera.
- Acabament del traspàs de competències als consells insulars.

| DEBILITATS/AMENACES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | FORTALESES/OPORTUNITATS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aïllament i manca de coordinació.</li> <li>2. Normativa dispersa i no actualitzada.</li> <li>3. Banc de dades poc funcional.</li> <li>4. Seccions insulars sense la figura d'inspector.</li> <li>5. Manca de formació específica i d'estabilitat dels equips.</li> <li>6. Procediments complexos.</li> <li>7. Competències confuses.</li> <li>8. Manca d'inspeccions ordinàries planificades.</li> <li>9. Serveis informàtics sobresaturats.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Redistribució de personal i més adscripció funcional dels tècnics públics. No implica cap cost addicional.</li> <li>2. Equip de l'IMAS amb llarga trajectòria i molta formació.</li> <li>3. Estabilitat dels serveis gràcies al sistema de concertació pública.</li> <li>4. Pròxima implantació del Cens del tercer sector social.</li> <li>5. Creació d'un nou sistema de registre d'entitats i serveis que faciliti l'accés dels ciutadans i l'explotació de dades.</li> <li>6. Sostenibilitat estructural de les accions de coordinació i de la formació contínua per retroalimentar el sistema de manera estable.</li> <li>7. Actualització de la xarxa i dimensionament de la realitat en acabar el procés de transició al nou registre (RUSS).</li> </ol> |

**Accions que han duit a terme els serveis d'inspecció al llarg del 2021**  
 Veure Annex VI.

### 3. OBJECTIU GENERAL I OBJECTIUS ESPECÍFICS

#### OBJECTIU GENERAL

Reforçar la xarxa de serveis socials d'atenció pública de les Illes Balears mitjançant la planificació consensuada de les inspeccions dels serveis i dels dispositius que la integren; la formació contínua respecte de la millora procedimental i normativa, i el treball coordinat interadministratiu.

#### OBJECTIU ESPECÍFIC

1. Fer un seguiment sistemàtic i coordinat del compliment dels requisits i de la finalitat dels serveis i les prestacions socials que gestionen totes les administracions públiques competents a les Illes Balears.

#### Objectius operatius

- 1.1. Inspeccionar els serveis prioritaris establerts o els extraordinaris.

- Inspecció de residències privades de persones majors.
- Inspecció de residències privades de persones amb discapacitat.
- Inspecció de residències públiques de persones majors.
- Inspecció de residències públiques de persones amb discapacitat.
- Inspecció d'habitatges tutelats i altres serveis residencials.
- Inspecció de serveis no residencials de col·lectius vulnerables.

- 1.2. Inspeccionar els serveis no prioritaris de manera ordinària.

- Inspecció de serveis comunitaris bàsics.
- Inspecció de serveis d'acompanyament i suport.
- Inspecció de serveis de tutela.
- Inspecció de serveis d'informació, orientació, assessorament i valoració.
- Inspecció de serveis de rehabilitació i foment de l'autonomia.

- 1.3. Recollir les dades bàsiques de seguiment cada Administració pública implicada.

- Tractament periòdic dels indicadors apuntats i de la resta de dades.

- 1.4. Informar dels resultats.

- Transferència al grup per a la retroalimentació i la millora estratègica.
- Elaboració d'un informe anual d'inspecció per cada Administració pública implicada.
- Elaboració d'una memòria final.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Memòria final d'actuacions que reculli totes les dades dels informes anuals d'inspecció, de tal forma que sigui un document rellevant per establir les necessitats futures (Vegeu punt 6).

## Indicadors de procés i resultats

### Quantitatius

#### Inspeccions extraordinàries/ordinàries

- a) Nombre de visites en total classificades per tipologia (ofici, denúncia, esmenes, a petició de la instrucció, a petició d'altres administracions), col·lectiu (persones grans, persones amb discapacitat, menors, inclusió social, població general i altres col·lectius).
- b) Nombre de visites per entitat i servei inspeccionat.
- c) Nombre de propostes de sanció atenent la classificació establerta en la Llei 4/2009 sobre faltes lleus, greus o molt greus.
- d) Nombre d'inspeccions tancades sense esmenes.



## OBJECTIU ESPECÍFIC

2. Fomentar la coordinació i afavorir la cohesió dels serveis en matèria d'inspeccions i autoritzacions de serveis socials.

## Objectius operatius

2.1. Facilitar les reunions periòdiques de coordinació dels serveis insulars i suprainulars.

- Establiment d'un calendari de reunions virtuals i presencials.
- Recollida en acta de les propostes i dels punts tractats.

2.2. Integrar espais d'autoformació/formació, reflexió i posada en comú del marc conceptual procedimental.

- Estructuració de les reunions amb la introducció d'espais de formació i reflexió.
- Elaboració d'un inventari documental consensuat entre totes les Administracions públiques competents atenent els requisits de les autoritzacions i les acreditacions de serveis i entitats.
- Consens del marc conceptual i epistemològic comú.
- Facilitació de l'ordenació normativa mitjançant propostes de reforma i actualització.

## Indicadors de procés i resultats

### Quantitatius

#### Actuacions de reforç i consolidació

- a) Nombre de sessions formatives en normativa específica i procediments.
- b) Nombre de reunions de coordinació interinsular.
- c) Nombre d'instruments desenvolupats, catàlegs, mapes, protocols i procediments.

### Qualitatius

#### Actuacions de reforç i consolidació

- a) Propostes de millora normativa recollides a les sessions de coordinació i autoformació.
- b) Propostes de millora procedimental recollides a les sessions de coordinació i autoformació.

## OBJECTIU ESPECÍFIC

3. Actualitzar els instruments de gestió i control de la xarxa i dotar-los d'eficiència.

## Objectius operatius

3.1. Reforçar i dotar de ràtios professionals mínimes els serveis insulars d'inspecció i d'autorització i fomentar l'estabilitat i la sostenibilitat dels equips.<sup>7</sup>

3.2 Implantació efectiva de la nova base del Registre Unificat de Serveis Socials (RUSS).<sup>8</sup>

3.2.1. Elaboració del manual de funcionament del RUSS

3.2.2. Elaboració del protocol d'implantació del RUSS

3.2.3. Formació d'usuaris sobre el RUSS

3.2.4. Migració de les dades del REGENTBS al RUSS

— Fase 1: migració de la informació referent a les entitats

— Fase 2: migració de la informació referent als serveis

3.2.5. Comunicació a entitats:

- Introducció de les dades per les entitats

- Revisió i supervisió de la introducció de les dades de les entitats per cada Administració competent

3.2.6. Validació de documentació i dades per l'Administració

## Indicadors de procés i resultats

### Quantitatius

#### Actuacions de reforç i consolidació

Nombre de sessions formatives d'usuaris del RUSS.

### Qualitatius

#### Actuacions de reforç i consolidació

Guia de documents protocol·litzats.

<sup>7</sup> El reforç està condicionat a la capacitat de cada Administració pública per incrementar despesa de capítol 1.

<sup>8</sup> Vegeu l'Annex III.

## 4. DESPLEGAMENT DEL PLA

### 4.1. Actuacions i metodologia

La planificació de les inspeccions ha de tenir present el context sociosanitari actual especialment greu, derivat de la pandèmia global de la COVID-19. Aquest context afecta en gran manera la població més vulnerable (persones majors, dependents, amb discapacitat o trastorns de salut mental, malalts crònics en entorn residencial, etc.).

La planificació de les inspeccions preveu una contextualització de la sobrecàrrega extraordinària de feina dels equips, per la qual cosa les inspeccions impliquen més d'una visita i la revisió de documentació. Per tant, adquireix sentit la programació oberta i l'aplicació d'aquesta en una primera fase prioritària en dispositius residencials, tenint en compte els serveis d'atenció continuada, d'acolliment i d'assistència integral, que ofereixen prestacions d'allotjament, de manutenció, d'higiene, d'atenció i de suport per a les activitats de la vida diària, amb la funció de substituir la llar habitual de manera permanent o temporal per tal de millorar les condicions de vida, tant de les persones grans o amb discapacitats com de les famílies: els serveis més sensibles en la conjuntura social i sanitària actual.

Les persones majors, amb dependència o sense, i els col·lectius de persones amb discapacitat severa, tant de tipus físic o psíquic o amb malalties cròniques, constitueixen els col·lectius més afectats per la situació generada per la pandèmia de la COVID-19, i també són els col·lectius més nombrosos que usen els serveis socials adscrits a la xarxa. D'acord amb aquest context, aquesta primera fase es podria denominar *planificació extraordinària*.

Tenint present que la meta final és el control i la millora de la qualitat dels serveis socials de les Illes Balears mitjançant la planificació ordenada i sistemàtica de les inspeccions ordinàries (les que no tenen el caire d'urgència social) i que aquestes necessiten serveis i eines de gestió coherents i consistents, entenem que el procés metodològic per assolir els objectius programats ha de ser flexible i s'ha d'adaptar a les necessitats dels equips i de la xarxa. És a dir, que per donar resposta a les necessitats dels serveis d'inspecció no hi ha un mètode millor que la planificació estratègica, que permetrà traçar uns propòsits per actuar en conseqüència mitjançant l'anàlisi de la informació recollida en acta.

## 4.2. Els instruments: sistemes de registre, procediments i marc normatiu

En l'actualitat, partim d'una eina de registre, informació i explotació (el REGENTSB), que és bàsica, però que està obsoleta i és poc funcional, cap a una altra (en construcció, anomenada RUSS) que garantirà el control administratiu adequat de les entitats i dels seus serveis autoritzats, alhora que oferirà possibilitats d'explotació de les dades bàsiques de planificació social i informació pública a la ciutadania, facilitarà la participació de les entitats en els procediments d'actualització dels seus registres i descarregarà als operadors procediments simples mitjançant l'automatització de determinats tràmits (com ara les expedicions de certificats d'inscripció i d'altres).

La importància del manteniment adequat de les dades enregistrades en les seccions del Registre Unificat de Serveis Socials està determinada per la qualitat dels resultats esperats. Així, poder conèixer amb exactitud les dimensions de les necessitats socials per àrees concretes territorialitzades i tenir en compte els col·lectius i els recursos públics i privats són condicions prèvies a una ordenació i planificació adequada i qualificada de la xarxa de serveis socials de la CAIB.

El procés de canvi serà en certa manera laboriós i necessitarà una dedicació extraordinària dels departaments corresponents i de les entitats incloses en la xarxa. És necessari establir un protocol<sup>9</sup> conjunt per facilitar aquesta migració, ja que no es poden transvasar les dades automàticament perquè són llenguatges informàtics diferents i és necessari introduir-les mitjançant la col·laboració de totes les entitats socials inscrites. Un aspecte positiu d'aquest esforç de recondicionament de l'aplicació radica en el fet que s'actualitzaran i es revisaran totes les dades de les persones jurídiques i/o físiques inscrites i dels seus serveis titulars: es depurarà el sistema, s'eliminaran contradiccions i duplicitats, actualitzaran els assentaments i es farà baixa de les que no tenen activitat o no tenen identitat social plena. En aquest sentit, establir un marc conceptual comú i prendre decisions consensuades aportarà eficàcia i coherència a la xarxa.

## 4.3. Tipologia d'actuacions

### 4.3.1. Actuacions prioritàries

#### — INSPECCIONS EXTRAORDINÀRIES

---

9 Vegeu l'Annex III.

— **Persones majors**

Primera fase urgent. Tots els serveis residencials de persones majors han de quedar inspeccionats al llarg del 2021, 2022 i 2023.

— **Persones amb discapacitat**

Primera fase urgent. Tots els serveis residencials de persones amb discapacitat han de quedar inspeccionats al llarg del 2021, 2022 i 2023.

— **Altres col·lectius vulnerables**

Primera fase urgent. Tots els serveis residencials de persones en risc d'exclusió social, immigrants i altres col·lectius amb dificultats han de quedar inspeccionats al llarg del 2021, 2022 i 2023.

— **INSPECCIONS ORDINÀRIES**

— **Persones majors**

Segona fase. Tots els serveis d'atenció diürna i/o comunitària de persones majors han de quedar inspeccionats durant el 2022 i 2023.

— **Persones amb discapacitat**

Segona fase. Tots els serveis d'atenció diürna i/o comunitària de persones amb discapacitat han de quedar inspeccionats durant el 2022 i 2023.

— **Altres col·lectius vulnerables**

Segona fase. Tots els serveis d'atenció diürna i/o comunitaris de persones en risc d'exclusió social, immigrants i altres col·lectius amb dificultats han de quedar inspeccionats al llarg del durant el 2022 i 2023.

**4.3.2. Actuacions de reforç i consolidació**

— **Sessions formatives dirigides als usuaris RUSS**

► **Formació d'iniciació en el RUSS**

Registre Unificat de Serveis Socials (RUSS):

- RUSS: tràmits telemàtics.
- RUSS: comunicacions i notificacions.
- RUSS: ús del portal.

Durada: 5 hores aproximadament amb Webinar (en línia) i/o presencial.

## ► Formació de consolidació anual

### A) Normativa i procediments

- Introducció a la normativa específica i general sobre serveis socials.
- Les autoritzacions de serveis socials: concepte i classes.
- Gestió de la qualitat dels serveis socials. L'acreditació.
- Procediments i gestió documental.
- Inspecció de serveis socials.
- D'altres per definir d'acord amb les reunions de coordinació.

Durada: 10 hores aproximadament amb Webinar (en línia) i/o presencial.

### B) Grup de discussió i autoformació

La idea principal d'aquest grup, integrat als espais de coordinació interinsular, és que serveixi per reflexionar i per elaborar propostes que duguin cap a les modificacions normatives que es trobin pertinents, elaborar un catàleg documental i establir un marc conceptual consensuat. És necessari elaborar propostes que s'encaminin, en un futur, a actualitzar i millorar l'ordenació normativa de la xarxa i dels seus instruments, com ara els de tipus procedimental i de protocols de gestió.

Aquesta reforma tindria les finalitats següents:

- Facilitar l'acreditació de les entitats prestadores de serveis i garantir uns mínims de qualitat dels seus serveis.
- Simplificar els procediments administratius d'autoritzacions i adaptar la normativa específica a l'administració electrònica.
- Aclarir i facilitar els traspassos de competències dels serveis socials.
- Actualitzar la Cartera de serveis socials i promoure la reglamentació i els catàlegs insulars.
- Establir mecanismes d'actuació davant les urgències socials.
- Categoritzar i prioritzar els elements de qualitat en l'atenció personal i la seguretat dels usuaris i professionals, en lloc dels aspectes funcionals

dels establiments; diferenciar els serveis residencials dels serveis comunitaris o amb entorn natural.

— Desenvolupar un marc conceptual comú que tingui en compte les dinàmiques d'intervenció social actuals i l'àmplia diversitat de models i d'interpretacions.

— Debatre l'oportunitat, la raó i les conseqüències de determinats articles i/o instruccions de la normativa vigent.

La simplificació dels procediments administratius en matèria d'autoritzacions i d'acreditacions d'entitats socials implica consens i categorització documental. Per tant, identificar i validar una relació de documents homologables en matèria econòmicofinancera, d'acreditació de la qualitat, de compliment de ràtios de personal, dels equipaments, etc., establiria seguretat jurídica i administrativa a tots els actors de la xarxa i agilitaria el temps de resolució dels expedients.

Partim de mètodes oberts, flexibles i participatius per aconseguir resultats i coneixements estructurats i amb possibilitats de transferència.

Durada: 3 hores aproximadament.

Es realitzarà una enquesta de satisfacció per a cada formació. Les dades es plasmaran en l'Informe de resultats.<sup>10</sup>

### — **Implantació del nou Registre Unificat de Serveis Socials (RUSS)**

Aquest nou Registre incorpora funcionalitats pel que fa al Registre Unificat de Serveis Socials, al Registre del tercer sector social i al Registre d'organitzacions no governamentals (ONG). Una vegada que tots els responsables tècnics dels serveis tinguin accés i capacitat suficient per utilitzar la nova aplicació i informar-ne les entitats, es pot començar a fer el traspàs d'informació. Vegeu l'Annex III. Transició cap al nou registre per les entitats.

La finalitat del protocol és distribuir la càrrega d'activitat i responsabilitat segons competències i cercar mètodes comuns de treball que augmentin l'eficiència i donin seguretat a aquest procés.

---

<sup>10</sup> Informe que forma part del punt 6 del Pla (seguiment i avaluació).

Tal com s'ha anat desglossant al llarg del Pla, l'execució del RUSS consta de les etapes següents:

### 3.2. Implantació efectiva de la nova base del Registre Unificat de Serveis Socials (RUSS)

- 3.2.1. Elaboració del Manual de funcionament del RUSS
- 3.2.2. Elaboració del protocol d'implantació del RUSS
- 3.2.3. Formació d'usuaris sobre el RUSS
- 3.2.4. Migració de les dades del REGENTBS al RUSS
  - Fase 1: migració de la informació referent a les entitats
  - Fase 2: migració de la informació referent als serveis
- 3.2.5. Comunicació a entitats:
  - Introducció de les dades per les entitats.
  - Revisió i supervisió de la introducció de les dades de les entitats per cada administració competent
- 3.2.6. Validació de documentació i dades

#### — Coordinació

Els espais de coordinació es configuren com una oportunitat de treball conjunt que facilita la consistència i la coherència de la xarxa.

Proposam que quadrimestralment es creï un espai virtual o presencial d'intercanvi i de creació de consens de les administracions públiques gestores de la xarxa. Un espai que, a grans trets, s'hauria de destinar a supervisar les inspeccions, a fer un seguiment de l'execució del Pla i a elaborar els informes i les avaluacions pertinents, a més d'un temps dedicat a la reflexió i a l'aportació de novetats i propostes sobre millora normativa o procedimental.

Per tant, els objectius que es persegueixen amb la creació d'un espai estable de coordinació interinsular són els següents:

- Transferir coneixements.
- Fer reflexions teòriques que donin lloc a una actualització constant del marc normatiu.
- Tenir informació actualitzada de l'estat de la xarxa.
- Afavorir que sigui més fàcil incorporar noves pràctiques o paradigmes de serveis socials que donin resposta a les problemàtiques emergents.



- Establir un consens amb relació a les llacunes normatives actuals.

## 5. RECURSOS

La configuració actual dels serveis d'inspecció i d'autoritzacions és la següent:

### Mallorca

L'Institut Mallorquí d'Afers Socials és l'administració competent insular en aquesta matèria. Disposa del Servei d'Autoritzacions, Acreditació, Registre i Inspecció de Serveis Socials amb la plantilla següent amb un cent per cent de dedicació:

- 1 cap de servei
- 4 inspectors amb perfil social, psicològic i sanitari
- 1 arquitecte tècnic
- 1 tècnic jurídic
- 1 instructor
- 1 auxiliar administratiu

### Menorca

A hores d'ara, el Departament de Benestar Social del Consell Insular de Menorca, mitjançant la direcció insular, gestiona la coordinació del departament, compost per:

- 1 tècnic de gestió amb funcions d'inspecció
- 1 arquitecte tècnic de suport
- 1 auxiliar administratiu de suport
- 1 tècnic jurídic de suport

### Eivissa

El Departament de Benestar Social i Recursos Humans del Consell Insular d'Eivissa competent en la matèria, adscrit al Servei d'Autoritzacions, Acreditacions i Inspeccions, disposa del personal següent:

- 1 treballadora social, responsable de la secció
- 1 inspector<sup>11</sup>

<sup>11</sup> El Departament té creada una plaça d'inspector, que es cobrirà a final d'enguany o a principi del 2021.

- 1 arquitecte tècnic
- 1 tècnic jurídic
- 1 auxiliar administratiu

## **Formentera**

El Departament de Benestar Social del Consell Insular de Formentera és el responsable d'inscriure les entitats socials insulars i d'autoritzar els serveis de competència local, segons la Cartera.

En principi, per la poca quantitat d'expedients propis, no té un equip estable i fa adscripcions temporals de personal tècnic segons les dinàmiques de feina.

## **Conselleria d'Afers Socials i Esports**

La Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació és l'administració competent en la secció suprainsular del Registre Unificat de Serveis Socials i disposa d'un tècnic en treball social amb funcions d'inspecció amb una dedicació del cent per cent. Manté col·laboracions amb el Consorci de Recursos Sociosanitaris de les Illes Balears pel que fa als aspectes d'informació tècnica sobre les característiques arquitectòniques dels centres i establiments socials.

D'acord amb aquesta estructura administrativa, les funcions de les quals s'ha de fer responsable qualsevol equip, sigui de manera interna o externa, són la jurídica (instructors i assessors), arquitectònica (informes d'idoneïtat dels equipaments), econòmica (informes de viabilitat i auditories) i la de tècnic social (inspeccions, informes tècnics), a més del suport administratiu necessari.

Per tant, l'estructura bàsica i funcional dels serveis d'autoritzacions i inspeccions preveu aquestes fases dels procediments i pot partir d'un tècnic polivalent, amb funcions inspectores integrades, segons la dimensió real de la feina.

D'acord amb l'experiència i tenint en compte uns criteris mínims, es proposa establir unes ràtios operatives segons la quantitat de serveis que siguin responsabilitat de l'administració competent.

Autoritzar i acreditar serveis, inscriure una entitat, mantenir un seguiment, fer les inspeccions oportunes, verificar la documentació presentada i elaborar els informes i la documentació dels procediments, entre d'altres, són feines que suposen una

dedicació mínima d'unes 34 hores anuals per cada 20 serveis, la qual cosa implica una dedicació d'un 0,05 d'un tècnic a cada servei.

A continuació, es presenta una proposta de relació de ràtios, que s'ha d'ampliar proporcionalment segons el nombre de serveis: 1 tècnic cada 20 serveis<sup>12</sup> més un 0,25 de personal administratiu cada 30 serveis; un increment d'un tècnic cada 60 serveis i un del personal administratiu al cent per cent. Per als serveis comunitaris que no disposin d'atenció les 24 hores, la ràtio de professionals pot ser reduïda segons el perfil dels serveis i la projecció d'atenció de necessitats.

La distribució de funcions i la composició de l'equip està determinada per la tipologia i la quantitat dels serveis a càrrec seu. Així, el coordinador o cap de servei té una dedicació al cent per cent en el cas de Mallorca, o una dedicació parcial segons la necessitat a la resta d'illes.

Segons la distribució actual de competències, podrien resultar les composicions mínimes següents:

### **Mallorca**

- 1 cap de servei
- 3 inspectors<sup>13</sup>
- 1 arquitecte tècnic
- 1 tècnic jurídic
- 1 instructor
- 1 treballador social
- 1 auxiliar administratiu

### **Menorca**

- 1 coordinador de departament amb dedicació parcial
- 1 inspector<sup>14</sup>
- 0,50 auxiliar administratiu
- Col·laboració interdepartamental en matèria jurídica, econòmica i arquitectònica

### **Eivissa**

12 Per a serveis residencials i/o serveis amb persones usuàries en situació de vulnerabilitat.

13 Amb perfil social, psicològic i/o sanitari.

14 Amb perfil social i possibilitat de dedicació parcial.

- 1 coordinador de departament amb dedicació parcial
- 1 inspector<sup>15</sup>
- 0,50 auxiliar administratiu
- Col·laboració interdepartamental en matèria jurídica, econòmica i arquitectònica

### **Formentera**

- 1 coordinador de departament amb dedicació parcial
- 0,25 inspector
- 0,25 auxiliar administratiu
- Col·laboració interdepartamental en matèria jurídica, econòmica i arquitectònica

### **Suprainsular**

- 1 cap de servei amb dedicació parcial
- 1 cap de secció amb dedicació parcial
- 1 inspector de serveis socials
- 1 inspector d'acreditacions
- 0,50 auxiliar administratiu
- Col·laboració interdepartamental en matèria jurídica, econòmica i arquitectònica

## **6. SEGUIMENT I AVALUACIÓ**

Tenint en compte les àrees de treball definides anteriorment i els objectius que es pretenen assolir, el seguiment de les accions fetes i l'avaluació d'aquestes s'estructura de la manera següent:

### **a) Inspeccions de serveis**

- Informe anual d'inspecció d'àmbit competencial (objectiu operatiu O 1.4)

Les dades bàsiques que constarien a l'informe són les següents:

- Data d'inspecció

---

<sup>15</sup> Amb perfil social i possibilitat de dedicació parcial.

- Identificació: número del RUSS, entitat, titularitat...
  - Municipi
  - Tipologia
  - Població usuària: col·lectiu, places autoritzades, ocupació en la data, grau de satisfacció
  - Professionals: nombre i titulació
  - Places concertades
  - Deficiències detectades
  - Esmenes fetes i propostes de sanció
  - Conclusions i nivell de qualitat
- Memòria final d'actuacions anual on es recullen les dades, els resultats i els desenvolupament de tots els informes anuals d'inspecció i que ens permetrà una avaluació que ens faciliti dades quantitatives i qualitatives. Es pretén que sigui un document rellevant per establir les necessitats futures i que serveixi de base per al Pla d'Inspecció 2024-2026.

b) Reforç del sistema

- Coordinació
- Formació/autoformació. Informe de resultats de les enquestes de satisfacció del curs

## 7. TEMPORALITZACIÓ<sup>16</sup>

### Inspeccions de serveis (OE1)

D'acord amb els criteris prioritaris expressats, els objectius que es pretenen assolir i el context sociolaboral actual, es proposa establir les inspeccions dels serveis mitjançant calendaris trimestrals consensuats a les reunions de coordinació amb les administracions insulars. Els resultats d'aquestes inspeccions s'han d'incloure en l'informe anual d'inspecció.

OO 1.1 La primera fase de planificació de les inspeccions extraordinàries durarà tot l'any 2021, 2022 i 2023, i s'espera aconseguir fer les inspeccions de tots els dispositius residencials de la població vulnerable categoritzada.

---

16 D'acord amb els objectius específics (OE) i operatius (OO) del punt 3.

OO 1.2 En una segona fase, al llarg del 2022 i 2023 es faran les inspeccions ordinàries de la resta de serveis comunitaris específics o generalistes, fins a arribar a la totalitat i establir estàndards i paràmetres de l'activitat inspectora, per tal de facilitar una dinàmica de promoció de la qualitat i la responsabilitat social corporativa als serveis socials a les Balears.

OO 1.3 i OO 1.4 es plasmaran en els informes anuals d'inspecció per cada Administració pública competent (vegeu punt 6).

### **Autoformació/Formació (OO 2.2)**

Pel que fa als espais de formació, es preveuen diverses fases. En una fase es dota de recursos normatius bàsics i procedimentals els professionals dels departaments encarregats de les autoritzacions, acreditacions i de l'activitat inspectora. En una altra fase es fa l'adaptació al nou sistema de registre amb la formació bàsica d'usuari de l'aplicació i es facilita la transició de les entitats enregistrades al RUSS i els seus serveis adscrits. Com es veu en el calendari, aquestes activitats estan lligades, reforçades en els espais de coordinació i modulades segons les necessitats de la xarxa i de les entitats socials.

### **Coordinació (OO 2.1)**

Les sessions de coordinació són la columna vertebral de tota la resta d'accions de millora i de seguiment de la planificació de la inspecció.

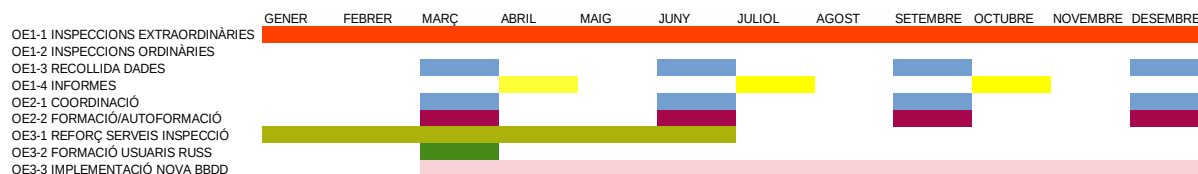
Tant de manera virtual com presencial, si les circumstàncies ho permeten, s'han de fer trimestralment. S'han de dividir en espais dedicats al seguiment de les visites i el traspàs d'informació, i en espais reservats al grup de discussió, en què s'espera recollir propostes de modificacions normatives, fer aclariments conceptuals o competencials, fer propostes per elaborar un catàleg documental i transferir coneixements.

### **Implantació del nou Registre Unificat de Serveis Socials (OO 3.2)**

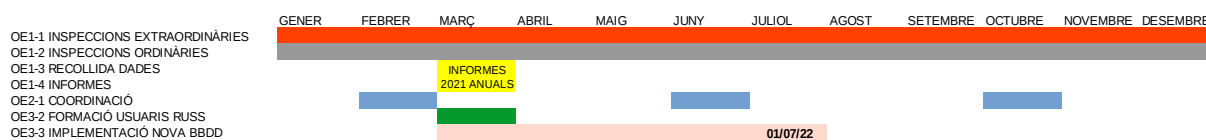
La implantació de la nova base de dades (RUSS) requereix seguir les passes esmentades a l'objectiu operatiu 3.2, amb la previsió que el REGENTBS deixi de funcionar de manera definitiva el dia 1 de juliol de 2022.

## Cronograma

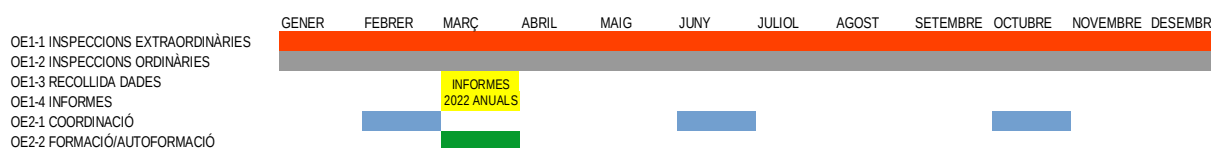
### 2021



### 2022



### 2023



## 8. ANNEXOS

### Annex I. Model de fitxa d'inspecció residencial

#### RESIDÈNCIES DE SERVEIS SOCIALS

|                 |                       |
|-----------------|-----------------------|
| Nom del servei: |                       |
| Adreça:         | Codi postal:          |
| Entitat:        | CIF:                  |
| Adreça:         | Codi postal:          |
| Nre. de places: | Director/a del servei |

#### Revisió prèvia a la visita

1. Verificar al Registre Unificat de Serveis Socials les dades de l'entitat i del servei, el nombre de places, la data de la resolució d'autorització, l'acreditació, la modificació, etc.

2. Revisar l'expedient:

— Documents

- Llicència d'obertura i de funcionament.
- Reglament de règim intern i contracte assistencial adaptat a la Llei 4/2009, d'11 de juny.
- Plànols actualitzats.
- Preus segellats.

— Funcionament anterior

- Revisió de les actes anteriors amb deficiències més freqüents i, si escau, expedients sancionadors.

3. Preparar l'annex de la documentació que es requerirà a la inspecció perquè no consta a l'expedient o bé està caducada, i la llista i els contractes del personal per verificar el compliment de les ràtios.

Usuaris actuals: \_\_\_\_ Places concertades: \_\_\_\_ Places privades: \_\_\_\_

Usuaris menors de 65 anys amb informe: \_\_\_\_



Horaris del personal tècnic: \_\_\_\_

Horaris del personal d'atenció directa: \_\_\_\_

Horaris de la residència:

Aixecar-se: \_\_\_\_ Berenar: \_\_\_\_ Dinar: \_\_\_\_ Berenar: \_\_\_\_ Sopar: \_\_\_\_

Ressopó per a les persones amb diabetis: \_\_\_\_

Dormir: \_\_\_\_

**Habitacions** *(revisar les habitacions dels usuaris que estan enllitats i 10 habitacions de forma aleatòria per a cada sector)*

- Ordre i neteja diària.
- Llits fets diàriament i canvi de llenceria i tovalloles setmanal. Comprovar que els matalassos i la llenceria estan en bon estat.
- Roba dels armaris identificada.
- Matalàs antiescares, obligatori per a persones enllitades. Si el matalàs és d'aire, a més se n'ha de comprovar el funcionament del motor i, especialment, el renou.
- Mobiliari i equipament segons el Decret 86/2010 (cantoneres rodones, butaques amb suport per al cap, alçada adequada del llit, punt de llum a la capçalera, sistema d'il·luminació que permeti el treball i la lectura, etc.).
- Comprovar els timbres d'urgència de la capçalera i del bany, especialment el sistema de resposta.
- Finestres amb elements que impedeixin l'entrada de llum.

**Banys** *(tant de les habitacions com de les zones comunes)*

- Llitera als banys comuns per als usuaris amb nivell de dependència més alt que disposi dels elements apropiats per a una higiene correcta dels residents (per exemple, rotllo de paper).
- Poals de fems amb tapa per dipositar els bolquers.
- Estris higiènics identificats a les habitacions dobles.
- Cadires de dutxa suficients i en bon estat.

**Cuina**

- Menús supervisats pel personal qualificat (metge/metgessa i infermer/infermera o dietista), específics per a dietes especialitzades. Cinc menjades: berenar, dinar, berenar i sopar i ressopó.
- Informació de la programació dels menús amb una antelació mínima d'una setmana (tauler d'anuncis).
- Revisió del menjar que s'ha elaborat en el moment de la visita:
  - Comprovar que es compleix la programació del menú.
  - Demanar les tipologies de menús que s'han cuinat i quants d'usuaris hi ha per cada una.
  - Demanar quines quantitats d'aliments s'han utilitzat (sobretot proteïnes) i posar especial atenció a la preparació dels àpats triturats. Contrastar aquesta informació amb de les fitxes tècniques.
- Organització dels magatzems d'aliments i de les cambres: caducitat dels aliments, que no s'utilitzi menjar sobrant de dies anteriors, qüestions higièniques, aliments ben refrigerats identificats amb el nom i la data.
- Preparació dels carros amb el menjar amb l'especificació de les tipologies de menús, quantitats per emplatat, sistema per mantenir la temperatura, etc.
- Poals tapats i amb pedal.

### **Magatzem**

- Comprovar que no estan mesclats els aliments amb els estris de neteja.

### **Sala d'estar**

- Butaques per a cada resident adaptades a les seves necessitats. Per exemple: amb suport per al cap, reposapeus, teixit de neteja fàcil.
- Ventilació, llum natural i il·luminació suficient.
- Espais diferenciats per a la televisió i els jocs de taula.

### **Aspectes sanitaris i farmàcia**

- Medicació tancada amb control de la clau.
- Sistema de preparació de la medicació: farmàcia externa, personal propi del centre, freqüència amb la qual es prepara.
- Gelera específica per a la medicació.
- Caducitat de la medicació.
- Comprovar que la medicació del blíster coincideix amb la fitxa sanitària.

- Verificar que no hi ha medicació sense administrar (al magatzem i/o als carros de la medicació).
- Dispensació de medicació i carro de medicació: caducitat, neteja, organització.
- Registre de presa de medicació (especificant, si escau, el motiu pel qual no s'ha administrat).
- En el cas d'usuaris diabètics, comprovar que els bolígrafs d'insulina estan identificats.
- Sistema d'esterilització d'estrís de cures.
- Revisió dels registres següents:
  - Cures de lesions a la pell (demanar horaris en què es duen a terme).
  - Canvis posturals (que estiguin correctament emplenats).
  - Registre de pesos de tots els residents i, especialment, seguiment dels usuaris amb dèficit nutricional.
  - Registres de les activitats de la vida diària (canvi de bolquers, dutxes, revisió de l'estat de manicura/pedicura).

### **Menjador**

- Taules adequades a les persones amb cadira de rodes. Comprovar que la superfície de la taula va per damunt la cadira.
- Quantitat d'auxiliars que donen el menjar.
- Canvi adequat de la roba del menjador.
- Baverall net, d'ús individual, restringit a la zona del menjador.
- Repartiment de medicació: com i qui l'administra.
- Racions adequades.
- Arribada del menjar als destinataris a la temperatura adequada.

### **Bugaderia**

- Rentat i planxat de la roba inclosos en el preu del servei.
- Servei de tintoreria complementari.
- Contenedors per a la roba neta i bruta.
- Com a mínim, una rentadora i una assecadora.
- Llenceria en condicions d'ús adequades.

### **Magatzem**

- Espai específic per a la llenceria (un sol local o uns quants).

- Espai específic per als estris de neteja tancat i amb el control de la clau.

### Aspectes generals

- Desinfecció, desinsectació i desratització del centre (comprovar l'empresa contractada).
- Temperatura de confort del centre.
- Sistema específic de residus sanitaris.
- Comprovar si els extintors i l'ascensor han passat la revisió.
- Personal del centre degudament identificat i uniformat.
- Ajudes tècniques:
  - Neteja i funcionament: cadires de rodes, suport de peus.
  - Cinturons de subjecció (ben col·locats, homologats i en bon estat).
  - Comprovar el funcionament de les grues i, especialment, dels arnesos.

### Documentació (tancada amb clau)

- Expedients assistencials / informació individualitzada:
  - Història clínica actualitzada i signada per un tècnic competent: especificació de les visites o les consultes facultatives fetes; nom del metge o de la metgessa de capçalera i de la resta de professionals sanitaris que hi intervenen; nom i càrrec que ocupa qui fa el reconeixement; data, motiu, diagnòstic, malalties que s'han patit o es pateixen, tractament i altres indicacions.
  - PIA: programa individual d'atenció.
- Contencions físiques: prescripció facultativa, consentiment familiar signat, tipus de contenció, motiu i revisió.
- Activitats: comprovació de les activitats, especialment per a les persones més dependents, i organització de les sortides o les activitats a l'aire lliure (programa de fisioteràpia, activitats d'oci i temps lliure i programa de teràpia ocupacional).
- Contractes assistencials.
- Fulls de reclamació i bústia de suggeriments.
- Sistema de registre de les persones usuàries: llibre de registre o registre informàtic.
- Tauler d'anuncis:
  - Les autoritzacions i la tarifa de preus actualitzada (segellades).
  - Reglament de règim intern i organigrama del servei.
  - Avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació.

- Programa anual d'activitats, pla d'autoprotecció (més de 30 places) o instruccions en casos d'emergències.
- Protocols (segons l'annex II del Decret 86/2010, de 25 de juny):
- Acollida i adaptació al centre. Assignació d'un professional referent.
  - Valoració integral del resident.
  - Emergència sanitària.
  - Comunicació.
  - Caigudes.
  - Higiene personal.
  - Medicació.
  - Mesures de protecció i control.

Nota: Si és possible, cal dur a terme alguna **entrevista individual**, ja sigui als **usuaris o als familiars** que coincideixin en el moment de la visita per saber com es troben al centre, la qualitat del menjar, les activitats que fan o queixes que tinguin. Així mateix, si es considera oportú, es pot fer alguna entrevista individual a algun **treballador**.

## **Annex II. Manual bàsic d'aplicació del Registre Unificat de Serveis Socials**

Vegeu el document adjunt remès juntament amb el Pla d'Inspecció 2021-2023.

### **Annex III. Transició cap al nou registre per les entitats**

Per poder donar cobertura al nou RUSS, i amb relació a les entitats, s'hauran de seguir aquestes fases:

#### **- 1a FASE: DADES BÀSIQUES DE LES ENTITATS**

Aquesta primera fase implica una participació activa per les entitats:

1. Notificar a les entitats que introdueixin la documentació per actualitzar la inscripció en el RUSS<sup>17</sup>:
  - a) La còpia del NIF o CIF de l'entitat titular.
  - b) Si la sol·licitud es presenta en nom d'una persona jurídica, s'hi ha d'adjuntar còpia de l'acta de constitució o de l'escriptura pública de constitució, inscrita degudament en el registre corresponent, i també dels estatuts i de l'apoderament de la persona representant.
  - c) Altres (DNI del representant de l'entitat en vigor, etc.)

#### **Termini: d'1 de març al 30 d'abril 2022**

2. Revisar i validar, l'administració corresponent, la documentació aportada per les entitats i esmenar les deficiències possibles.

#### **- 2a FASE: SERVEIS**

Implica l'actualització i revisió, per cada administració pública competent, dels serveis autoritzats i/o acreditats, i si n'és el cas requerir la documentació corresponent a les entitats.

#### **Termini: d'1 d'abril de 2022 al 30 de juny de 2022**

---

17 D'acord amb l'article 20.2 del Decret 10/2013, de 28 de febrer.

## **Annex IV. Fonamentació normativa específica del Pla per àrees.**

### **— Tractament de la informació en el RUSS**

#### **Llei 4/2009**

##### **Article 49. Sistema informatiu de serveis socials**

1. *El sistema informatiu de serveis socials garanteix la disponibilitat de la informació relativa a totes les prestacions i a les carteres de serveis socials.*
2. *El sistema integra totes les dades relatives a l'atenció social de les persones usuàries del sistema públic de serveis socials, amb els objectius d'evitar duplicitats i millorar l'atenció a les persones destinatàries dels serveis socials.*
3. *Els agents que intervenen en la prestació de serveis socials i tota la ciutadania tenen dret a accedir al sistema i a utilitzar-lo, d'acord amb la normativa vigent.*
4. *La configuració del sistema es regeix pel principi de descentralització en el subministrament de les dades i el seu tractament per les diferents administracions i entitats implicades.*
5. *L'Administració autonòmica ha de garantir l'existència d'un sistema informatiu social comú, compartit i compatible, com també la coordinació del sistema, establint els criteris comuns als quals s'han d'ajustar el contingut i les condicions d'accés d'una manera òptima i adequada en tot moment a les noves tecnologies.*

#### **Decret 10/2013**

##### **Article 6. Registre Unificat de Serveis Socials**

1. *El Registre Unificat de Serveis Socials es constitueix com un instrument de coneixement, planificació, ordenació, control i publicitat dels serveis socials existents a la comunitat autònoma de les Illes Balears.*
2. *En aquest Registre, hi han de constar les dades relatives:*
  - a) *Als serveis que formen part de la xarxa de serveis socials.*
  - b) *A les administracions públiques i les entitats d'iniciativa privada de serveis socials que són titulars d'aquests serveis o els gestionen.*
  - c) *Als serveis que formen part de la xarxa de serveis socials d'atenció pública.*

- d) *A la relació de contractes i/o resolucions establerts entre les administracions públiques competents i les entitats privades.*
  - e) *A les incidències que es produeixen com a conseqüència de l'exercici de les funcions d'inspecció i sanció establertes per les lleis i les incidències que afecten el règim d'autorització i d'acreditació administratives.*
  - f) *A la composició actualitzada dels òrgans de govern i d'administració de les entitats.*
  - g) *Als comptes anuals auditats de les entitats privades acreditades.*
3. *D'acord amb la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, el Registre Unificat de Serveis Socials pot tenir suport informàtic sempre que es garanteixi la integritat, la confidencialitat, la disponibilitat, l'autenticitat, la traçabilitat i la conservació tant de les dades registrals, com de la informació i documentació trameses electrònicament.*

## **Article 9. Sistema informàtic**

1. *Cadascuna de les seccions del Registre Unificat ha d'implementar la instal·lació d'un sistema informàtic compatible que garanteixi l'homogeneïtat dels criteris de classificació i consulta i l'abocament automàtic de tota la informació introduïda des del moment de la inscripció en la base de dades del Registre Unificat, als efectes de garantir-ne la unitat i l'accés en temps real.*
2. *Els criteris, el contingut i el procediment per instal·lar aquest sistema informàtic, els ha d'aprovar el conseller de Salut, Família i Benestar Social, a proposta de la Conferència Sectorial de Serveis Socials.*

## **— Coordinació i cohesió de la xarxa**

### **Estatut d'autonomia**

#### **Article 58**

Aquest article preveu que, en les competències que els consells insulars hagin assumit com a pròpies, el Govern de les Illes Balears pot establir els principis generals sobre la matèria, garantint l'exercici de la potestat reglamentària pels consells insulars. D'aquesta manera i per raons d'interès general, s'introdueixen al llarg del decret els principis generals que han de regir l'actuació de les administracions públiques amb competències sobre la matèria, per tal de constituir un mínim denominador normatiu comú de tot el territori autonòmic,



basat en aspectes d'interès suprainsular, de bona administració i de respecte als drets dels ciutadans. En aquest nou marc competencial, la Llei 4/2009 atribueix al Govern de les Illes Balears el desplegament normatiu en els aspectes que afecten els principis d'igualtat del conjunt de ciutadans i ciutadanes de les Balears, atès que un desplegament heterogeni pot implicar situacions de desigualtat. Concretament, l'article 35.1, lletres a) i h), atribueix com a competència del Govern de les Illes Balears establir els principis generals que assegurin l'equilibri i la cohesió territorial, i els criteris i les fórmules de coordinació general del sistema. Els articles 37 i 38, en els quals s'estableixen les competències dels consells insulars i dels municipis, respectivament, fan referència a la necessària coordinació d'aquestes tres administracions per tal de consolidar un sistema públic de serveis socials que sigui eficient i eficaç davant les situacions de necessitats socials.

La posada en marxa de nous serveis, la modernització dels existents i la dinàmica de canvi social han posat de manifest les mancances de l'actual normativa de serveis socials quant a definició conceptual i configuració d'un sistema de serveis socials, el seu ordenament, estructuració i finançament, la tipificació de prestacions, la delimitació de competències i la coordinació necessària de tots els agents implicats.

## **Llei 4/2009**

### **CAPÍTOL II. L'ESTRUCTURA DELS SERVEIS SOCIALS**

#### **Article 11. Estructura**

*El sistema públic de serveis socials s'organitza en forma de xarxa per treballar en coordinació, en col·laboració i amb el diàleg entre tots els actors que intervenen en el procés d'atenció a les persones, i s'estructura en serveis socials comunitaris i en serveis socials especialitzats. Els primers comprenen serveis comunitaris bàsics i serveis comunitaris específics.*

*La xarxa de serveis socials d'atenció pública és integrada pel conjunt de les entitats, els serveis i els centres de serveis socials de les Illes Balears que estan acreditats per l'Administració autonòmica per gestionar les prestacions incloses en aquesta llei o en la cartera de serveis socials.*

#### **— Pla d'inspecció**

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, en el títol IX sobre inspecció i règim sancionador, diu que els serveis i establiments de serveis socials s'han d'inspeccionar periòdicament, amb la finalitat de vetllar pel compliment de la normativa vigent en matèria de serveis socials. Més concretament, en l'article 101 recull les funcions bàsiques de la inspecció i en l'article 102 les de planificació i procediment d'inspecció:

### **Article 101. Funcions bàsiques de la inspecció**

1. *Correspon a les unitats i als serveis que tenguin atribuïdes les competències d'inspecció vetllar pel compliment de la normativa vigent en matèria de serveis socials per:*

- a) *Garantir els drets de les persones usuàries dels serveis socials.*
- b) *Assegurar la qualitat de les prestacions mitjançant la verificació del compliment de les condicions funcionals i materials i de les activitats de les entitats, els serveis i els establiments de serveis socials, com també el compliment de la normativa en matèria d'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, dins l'àmbit de les competències dels departaments respectius.*
- c) *Supervisar i garantir la finalitat i l'ús adequat dels fons públics concedits a les persones físiques o jurídiques i a les entitats públiques o privades que actuen en l'àmbit dels serveis socials.*

2. *Així mateix, han d'assumir, amb criteris d'oportunitat, les funcions següents:*

- a) *Assessorar i informar les entitats, les persones usuàries de serveis socials i les persones que les representen legalment sobre els seus drets i deures.*
- b) *Col·laborar amb els òrgans i les entitats competents en matèria de serveis socials dels diferents àmbits territorials, mitjançant l'elaboració d'informes o l'aportació de dades, per tal de millorar la regulació, la planificació o la gestió dels serveis socials.*

### **Article 102. Planificació i procediment d'inspecció**

1. *La inspecció d'entitats, serveis i establiments de serveis socials a què es refereix aquesta llei s'ha de desenvolupar preferentment d'acord amb la planificació que estableixen les administracions competents en matèria de serveis socials.*

2. *No obstant això, les entitats, els serveis i els establiments de serveis socials s'han d'inspeccionar periòdicament, i les actuacions d'inspecció s'inicien d'ofici, ja sigui per iniciativa pròpia de l'òrgan competent, per ordre superior, per petició raonada d'altres òrgans o per denúncia.*
3. *Els plans han d'incloure la coordinació i la col·laboració entre les unitats d'inspecció de les diverses administracions públiques de les Illes Balears.*
4. *Les actuacions d'inspecció s'han d'adequar al procediment i a les regles d'actuació que s'estableixin reglamentàriament.*

### **Article 103. El personal d'inspecció**

1. *Exerceix la inspecció personal funcionari degudament acreditat, que ocupi llocs de feina que comportin l'exercici de funcions d'inspecció i que estigui adscrit a òrgans administratius que en tenguin atribuïda la competència.*

## **— Formació**

### **Llei 4/2009**

## **CAPÍTOL II. LA FORMACIÓ I LA RECERCA**

### **Article 96. La formació del personal professional**

3. *Les administracions públiques, en el marc de les seves competències en matèria de serveis socials, han de fomentar la realització d'activitats i programes encaminats a la formació permanent i la millora contínua dels coneixements i les capacitats i habilitats del personal professional del sistema públic de serveis socials.*

## **TÍTOL V. EL PERSONAL PROFESSIONAL DELS SERVEIS SOCIALS**

### **Article 61. Disposició general**

1. *L'organització del sistema públic de serveis socials ha de tenir el personal suficient amb la formació, la titulació, els coneixements, les capacitats, les aptituds i l'estabilitat laboral i el reconeixement social i laboral que calgui per garantir l'eficiència, l'eficàcia i la qualitat en la prestació dels serveis socials.*

## Annex V. Altres

### Elementos de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

1. Compromiso de las empresas de operar para agregar valor a la sociedad;
2. Decisión voluntaria, no regulada por ley;
3. Beneficios para la sociedad y grupos de interés como comunidades, clientes, proveedores, empleados y familias como parte de la sociedad, beneficiarios de la empresa.
4. Cuidado del ambiente.- Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer los recursos para las futuras generaciones.
5. Adaptabilidad.- Adaptar la RSC al contexto y realidad de sus entornos en la que operan las empresas, es decir, en diseñar un modelo de RSC que considere las particularidades del medio en el que se desenvuelven.



***RSE es el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo sostenible trabajando junto a los empleados, sus familias, la comunidad en general para mejorar sus condiciones de vida.***

*World Business Council on Sustainable Development.*

## Annex VI. Dades de les visites d'inspeccions durant l'any 2021

### ▪ L'Institut Mallorquí d'Afers Socials

| Residències per a persones majors: | Total Visites |
|------------------------------------|---------------|
| R Oasis (ara R Emera Mallorca)     | 2             |
| R Séniors Can Picafort             | 2             |
| R Reina Sofia                      | 2             |
| R Fontsana                         | 5             |
| R Son Ametller                     | 1             |
| R Séniors Sant Joan                | 6             |
| R Ciutat Jardí                     | 3             |
| R Domus Vi Capdepera               | 4             |
| R Bocambilia                       | 3             |
| R Gent Gran Verge de l'Esperança   | 5             |
| R Borengo                          | 2             |
| R Fontsana Sóller                  | 2             |
| R Sineu                            | 4             |
| R Elite                            | 5             |
| R Elena                            | 2             |
| R Séniors Montuïri                 | 3             |
| R Séniors Inca                     | 1             |
| R Domus Vi Palma                   | 5             |
| R de Llevant                       | 2             |
| R Domus Vi Costa d'en Blanes       | 2             |
| R Cala Estància                    | 2             |
| R Es Castellot                     | 2             |
| R Seniors Pollença                 | 1             |
| R Sto Domingo de Pollença          | 3             |
| R Domus Vi Can Carbonell           | 2             |
| R Posada dels Olors                | 3             |
| R Domus Vi Alcudia                 | 2             |
| R Sor Francinaina                  | 2             |
| R Cas Metge Rei                    | 2             |
| R Llucmajor                        | 1             |
| R Seniors Manacor                  | 4             |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| R Cas Notari de Porreres     | 2 |
| R Llar de Calvià             | 3 |
| R Hermanitas de los Pobres   | 4 |
| R Domus Vi Santanyí          | 4 |
| R Bartomeu Quetglas Felanitx | 3 |
| R Oms i Sant Miquel          | 2 |
| R Bonanova                   | 4 |
| R Llar dels Ancians          | 2 |
| R Huialfas                   | 2 |
| R Sor Maria Rafaela          | 3 |
| HS Can Granada               | 1 |
| R Domus Vi Sa Riera          | 2 |

#### **Serveis no residencials de persones majors:**

|                      |   |
|----------------------|---|
| CD Brot de Gínjol    | 2 |
| CD d'Andratx         | 1 |
| CD Mente II          | 3 |
| CD Sa Pobla          | 1 |
| CD Sor Maria Rafaela | 1 |
| CD Mes Vida          | 1 |
| CD Son Ferriol       | 1 |

#### **Residències i habitatges supervisats per a persones amb discapacitat o amb diagnòstic de salut mental:**

|                                                |   |
|------------------------------------------------|---|
| HS AMADIBA 3 habitatges                        | 6 |
| R Ca Na Marona (AMADIBA)                       | 4 |
| HS Alfons el Magnàmin (MATER)                  | 2 |
| R i CD Sa Creu (PATRONAT D'INCA)               | 4 |
| R i CD Nova (PATRONAT D'INCA)                  | 2 |
| R i CD Ses Garrigues d'Amunt (PATRONAT D'INCA) | 3 |
| HS Casa Santísima Trinidad (MATER)             | 1 |
| HS Es Creuers (APROSCOM)                       | 1 |
| HS Es Vivero (AMADIP)                          | 1 |
| HS Rafal Nou (AMADIP)                          | 1 |
| HS Siloe                                       | 3 |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| R I CD APROSCOM                    | 2 |
| HS Es Voltor (ASPROM) 3 habitatges | 6 |
| R Casa de Colors (AMADIP)          | 1 |
| R Argenta (AMADIBA)                | 1 |
| HS Antonia Soler (ASANIDESO)       | 2 |
| R INDIGO (AMADIBA)                 | 1 |
| R VIRCO (AMADIBA)                  | 1 |
| HS ASPROM                          | 2 |
| HS Sa Creu (PATRONAT INCA)         | 2 |
| HS Llevant (AMADIP)                | 4 |
| HS Son Rossinyol (AMADIP)          | 3 |
| HS Lleó XIII (APROSCOM)            | 1 |
| HS Es Casal (PATRONAT INCA)        | 2 |
| HS Mateo Obrador                   | 1 |
| R Ses Ones (ASPACE)                | 2 |
| R Siloe                            | 2 |
| R Vuit Vents (ASPACE)              | 2 |
| HS Es Pla (AMADIP)                 | 3 |
| HS Asnimo 4 Habitatges             | 8 |
| R 325 AMADIBA                      | 2 |
| HS Mario Benedetti (AMADIBA)       | 1 |
| HS Bosc (AMADIP)                   | 2 |
| HS PLA (AMADIBA)                   | 2 |
| HS Cecilia Riera (MATER)           | 1 |
| HS Petit Pla (AMADIBA)             | 2 |
| HS Molí d'en Gaspar (INTRESS)      | 1 |
| HS AMITICIA                        | 1 |
| HS Guillem Forteza (AMADIBA)       | 1 |
| HS Avingudes (AMADIBA)             | 2 |
| R Cases des Pla (AMADIP)           | 1 |
| HS Metge Josep Darder (MATER)      | 1 |
| R i CD Costitx (MATER)             | 1 |
| HS Pla de na Tesa (MATER)          | 1 |
| HS S'Aranjassa I (MATER)           | 1 |
| HS S'aranjassa II (MATER)          | 1 |
| HS PRODIS                          | 1 |
| HS Son Peretó I (APROSCOM)         | 1 |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| HS Son Peretó II (APROSCOM)   | 1 |
| HS Ctra. Valldemossa (MATER)  | 1 |
| HS Es Pil·larí (MATER)        | 1 |
| HS INCA (AMADIP) 3 habitatges | 3 |
| HS Manuel Azaña (AMADIP)      | 1 |
| HS Lleó XIII-2 (APROSCOM)     | 1 |

### Serveis per a persones amb discapacitat

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| SO AMADIP ESMENT                 | 1 |
| CD Polivalent II (AMADIBA)       | 1 |
| CD Espai Cinamon (AMADIBA)       | 1 |
| CD Cinamon (AMADIBA)             | 1 |
| CD Costa Brava (AMADIP)          | 1 |
| CD 325 (AMADIBA)                 | 2 |
| SO Migjorn (INTRESS)             | 1 |
| SO Deixalles Ponent              | 1 |
| CD Cases des Pla (AMADIP)        | 1 |
| CD Els Tarongers (AMADIP)        | 1 |
| SO Alzinar (PRODIS)              | 1 |
| CD Es Siurell (ASPACE)           | 1 |
| SO Mater Sineu                   | 1 |
| SO Mater Palma                   | 1 |
| CD Vell Mari (ASPROM)            | 1 |
| CD AMITICIA                      | 1 |
| CD Son Peretó (APROSCOM)         | 1 |
| CD Mater Palma                   | 1 |
| SO F Natzaret                    | 1 |
| SO Palmanova (AMADIP)            | 1 |
| CD ASPACE                        | 1 |
| S Sociocultural i d'Oci AMITICIA | 1 |
| CD Ca na Marona (AMADIBA)        | 1 |

### Centres residencials de menors i famílies

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Centre per a menors Illa (INTRESS) | 2 |
| Llar infantil mixta Minyones I     | 1 |



|                                                             |   |
|-------------------------------------------------------------|---|
| Llar infantil mixta Minyones II                             | 2 |
| Llar infantil mixta Minyones III                            | 2 |
| Llar juvenil mixta Itaca (AMES)                             | 2 |
| Centre acció educativa especial PUF (F. Natzaret)           | 2 |
| Llar Norai (AMES)                                           | 1 |
| Llar Itaca (AMES)                                           | 1 |
| Llar 4x4 Manacor (AMADIBA) 3 Llars                          | 3 |
| Centre residencial Tavernera (AMADIBA)                      | 1 |
| Llar Bellamar (INTRESS)                                     | 2 |
| R juvenil Jorbalan (F AMARANTA)                             | 1 |
| Llar GREC                                                   | 1 |
| Llar d'acció educativa especial Els Cavallets (F. Diagrama) | 1 |
| Centre per a menors Caliu (F AMARANTA)                      | 1 |
| Llar Portocolom I (F. Diagrama)                             | 1 |
| Llar Portocolom II (F. Diagrama)                            | 1 |
| R Els Gegants (F. Diagrama)                                 | 1 |
| Servei d'Acollida ASPANOB                                   | 1 |

### **Centres residencials d'Inclusió Social**

|                                                                                            |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Servei de comunitat terapèutica Casa Oberta (F Projecte Home)                              | <b>2</b> |
| Servei d'allotjament nocturn (F Trobada)                                                   | <b>2</b> |
| Pis d'acollida temporal per a persones recluses i exrecluses<br>(A Pastoral Penitenciària) | 1        |
| Servei d'allotjament alternatiu Es Convent (F Sant Joan de Déu)                            | 1        |