



## **Govern de les Illes Balears**

Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració  
Direcció General d'Atenció a la Dependència

---

# **Programa Individual d'Atenció**

Ponent: J. Roberto Peñalver

Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal de  
les Illes Balears

*MAIG '09*



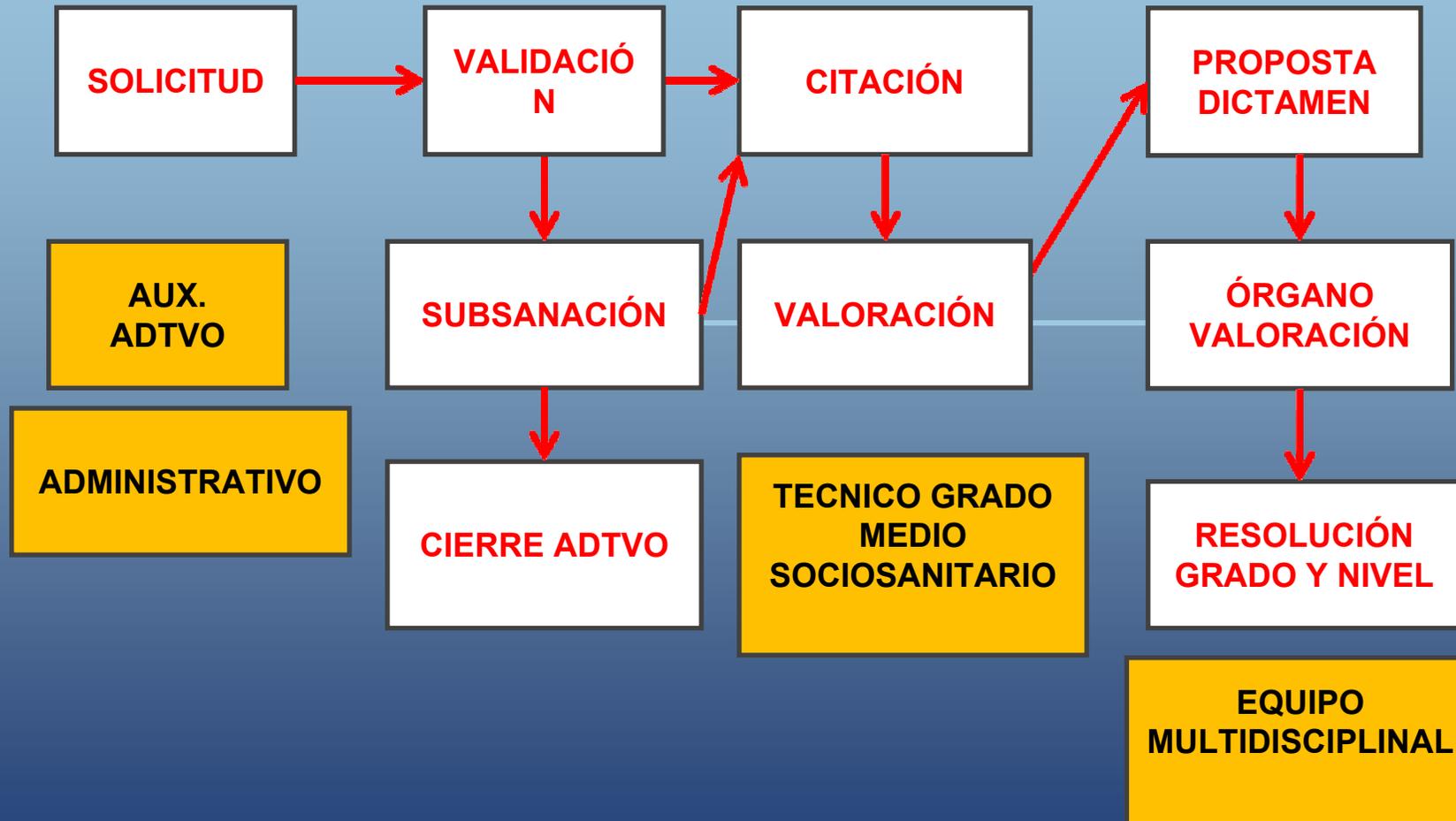
**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d'Afers Socials,  
Promoció i Immigració  
Direcció General d'Atenció  
a la Dependència

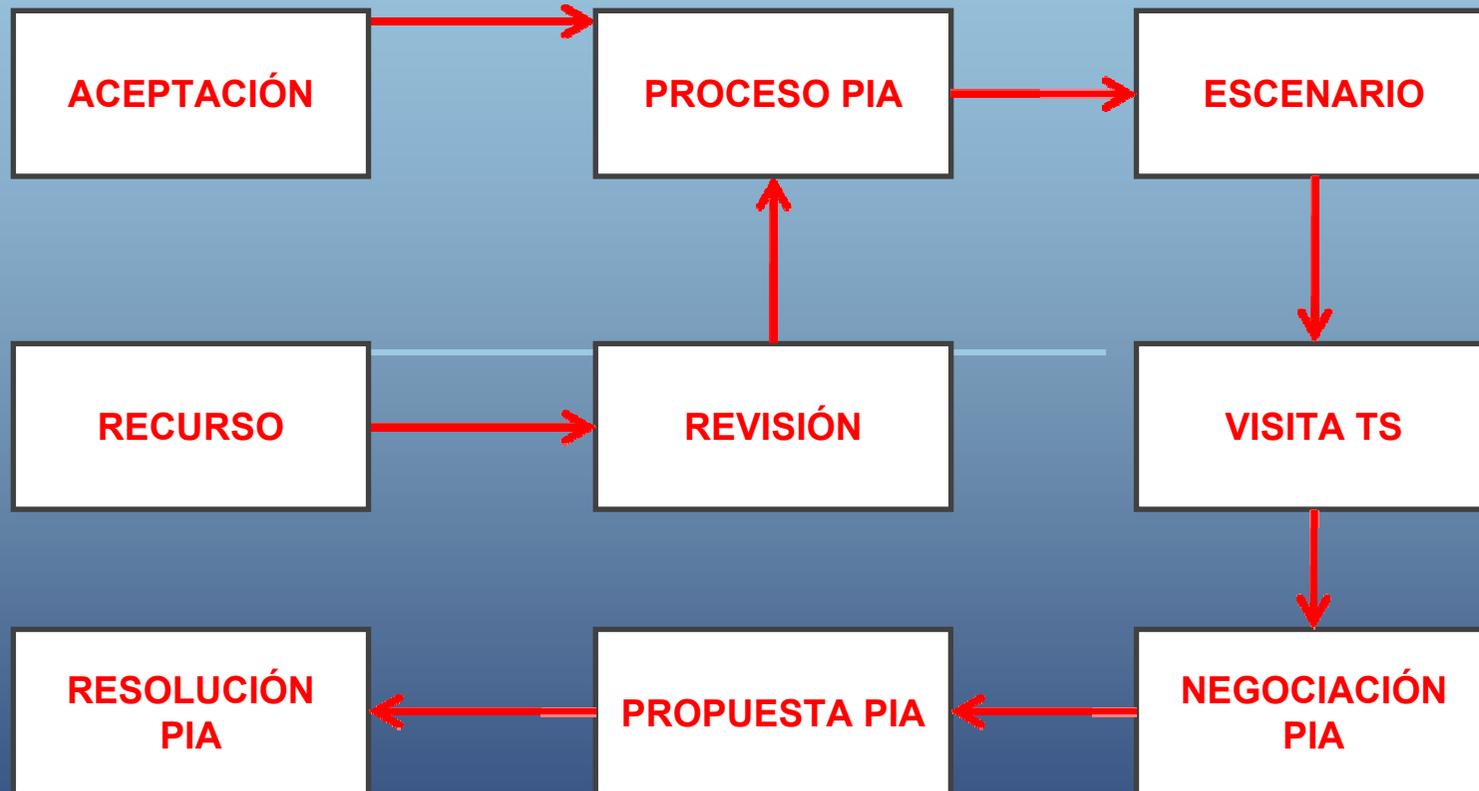
# Recordando...

---

# PROCEDIMIENTO DEPENDENCIA I



# PROCEDIMIENTO DEPENDENCIA II



# MALLORCA

# MENORCA



Valoradores: 16  
Trabajadores Sociales: 52



EIVISSA





**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d' Afers Socials,  
Promoció i Immigració  
Direcció General d' Atenció  
a la Dependència

# Elaboració de l'Informe Social

---



## Que és l'Informe Social a Dependència ?

- **És un instrument** per poder realitzar un dictamen tècnic que ens permeti realitzar la proposta de PIA i la seva posterior negociació.
- 
- És el element on **únicament recollirem tota la informació** rellevant, aconseguida durant la visita domiciliària, **relativa al deponent** i el seu entorn.
  - És un mitjà per fer el PIA, no té finalitat per si sol.



## Que **NO** és l'Informe Social a Dependència ?

- **NO** és un Informe Social clàssic d'**Atenció Primària**.

---

- **NO** és un mitjà per treballar **altres tipus de serveis** o prestacions que no són de la nostra competència.
- **NO** és un mecanisme per realitzar **intervencions** professionals **alienes a** les competències de **la Llei** de Dependència.



**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d' Afers Socials,  
Promoció i Immigració  
Direcció General d' Atenció  
a la Dependència

# Estructura de l'Informe Social

---



### Dades de Identificació

- Para què?
  - Per poder tenir tota la **informació necessària** per saber qui és el nostre usuari i totes les dades identificatives del mateix.
  - Per **evitar** que havem de tornar a contactar amb l'usuari per sol·licitar alguna dada addicional, **innecessàriament.**



## Estructura de l'Informe Social

### Dades de Identificació ( Estructura I )

#### MOTIU DE L'INFORME

Sol·licitud inicial

Revisió de PIA

D'ofici

A instància de part

#### DADES D'IDENTIFICACIÓ

Nom

Llinatges

Data de naixement

DNI/NIE

Nacionalitat

Temps de residència



## Estructura de l'Informe Social

### Dades de Identificació ( Estructura II )

DOMICILI HABITUAL		
Viu a un centre residencial SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Nom del centre		
Adreça		Telèfon
CP	CP i Localitat	Illa



## Estructura de l'Informe Social

### Dades de Identificació ( Estructura III )

SITUACIÓ LEGAL		
Capaç SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Incapacitat legalment SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Presumpte incapaç amb guardador de fet SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Menor d'edat SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Menor de 0 a 3 anys SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
REPRESENTANT		
Nom i llinatges/ Raó social		
DNI/NIF/NIE	Telèfon	email
Domicili	Localitat	Illa
DOMICILI PER A NOTIFICACIONS		
Domicili	Localitat	Província



## Estructura de l'Informe Social

### Dades de Identificació ( Estructura IV )

COBERTURA SANITÀRIA		
Seg. Social <input type="checkbox"/>	Altra sistema d'atenció sanitària <input type="checkbox"/>	
Tarja sanitària n°	Centre de Salut	
NIVELL D'OCUPACIÓ		
Treballa	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Professió
Lloc de treball		
Horari:	Persona de contacte:	
Acudeix a guarderia o centre escolar	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Horari:
Nom del centre:		
Persona de contacte:		
Jubilat <input type="checkbox"/>	Pensionista <input type="checkbox"/>	Altres <input type="checkbox"/>
ALTRES INFORMACIONS D'INTERÈS		



## Estructura de l'Informe Social

### Dades de Identificació ( Estructura V )

SITUACIÓ ECONÒMICA			
Tipus d'ingres		Quantia anual	
Complement per gran invalidesa		Complement per ajuda de 3 <sup>a</sup> persona	
PNC		LISMI	
Prestació per fill a càrrec		Patrimoni (exclòs el domicili habitual)	
Depenen econòmicament del sol·licitant (nombre de persones i parentiu)			



### Antecedents

- Per què?
  - Per a **saber com** ha pogut solucionar les seves necessitats fins ara.

---

  - Per a poder conèixer la “**història social**” de l'usuari.
  - Per a saber de quins serveis, recursos o prestacions gaudeix.

*Saber d'on venim, ens ajudarà a saber on volem anar.*



## Estructura de l' Informe Social

### Antecedents ( Estructura I )

ANTECEDENTS		
Història social SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Centre o procedència/ Organització professional	

VALORACIÓ DE LA DISCAPACITAT					
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Grau		Any		
Província		Definitiu	<input type="checkbox"/>	Provisional	<input type="checkbox"/>



### Antecedents ( Estructura II )

PRESTACIONS SOCIALS QUE REP			
Centre residencial			
Tipus de plaça <sup>1</sup>	Titularitat <sup>2</sup>	Cost mensual	Aportació usuari
Suport en centre especialitzat			
Tipus de centre i plaça	Titularitat	Cost mensual	Aportació usuari
Suport en domicili			
Prestació	Intensitat	Cost mensual	Aportació usuari

\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Assistida, psicogeriatrica, discapacitat física, intel·lectual, malaltia mental,....

<sup>2</sup> Privada, pública o concertada



### Antecedents ( Estructura III )

Altres prestacions complementàries				
Prestació	Titularitat	Intensitat	Cost mensual	Aportació usuari

**VALORACIÓ TÈCNICA (DIAGNÒSTIC SOCIAL)**  
Esdeveniments vitals relacionats amb la situació de dependència i els suports mobilitzats



# La persona i la seva Dependència

- Per què?
    - És absolutament bàsic per poder realitzar un bon diagnòstic i proposta de PIA que cobreixi de la millor manera les necessitats al dependent dins de las possibilitats que ens ofereix la llei.
-



### La persona i la seva Dependència ( Estructura I )

LA PERSONA I LA SEVA SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA : CARACTERÍSTIQUES	
Necessitat de suport per les ABVD	
Necessitat de suport per a la comunicació	
Necessitat de suport per a la seguretat personal	
Necessitat d'atenció per deteriorament cognitiu	
Necessitat d'atenció per conductes disfuncionals	
Necessitat d'atenció per conductes agressives	
Necessitat d'atenció per auto agressions	
Altres riscos per a la persona	
És menor: cures específiques que requereix	



### La persona i la seva Dependència ( Estructura II )

AMBITES DE DESENVOLUPAMENT DE L'AUTONOMIA PERSONAL	
En el seu domicili	
Mobilitat	
Comunicació	
Interessos i aficions	
Fora del seu domicili	
Estudis/feina	
Participació social	
Oci i temps lliure	
OBSERVACIONS	



### La persona i la seva Dependència ( Estructura III )

PERCEPCIONS DE LA PERSONA SOBRE SI MATEIXA I EL SEU ENTORN	
Seguretat	
Se sent segur de rebre l'atenció que necessita	
Se sent desvalguda i te por	
Relacions	
Se relaciona amb persones en qui confia	
No se relaciona amb ningú	
Autodeterminació	
Se li ofereixen possibilitats d'elecció	
No se li consulta	
Té temor de manifestar la seva opinió	
Sentit i imatge de futur	
Té projectes o coses que vol fer	
No té expectatives de futur	



## Estructura de l' Informe Social

### La persona i la seva Dependència ( Estructura IV )

PREFERÈNCIES D'ATENCIÓ/PRESTACIONS	
La persona desitja viure en el seu domicili actual	
La persona desitja viure en altra domicili	
La persona desitja viure en un centre residencial	
VALORACIÓ TÈCNICA: situació de dependència, intensitat i complexitat dels suports, percepcions i projectes de la persona	



# La persona viu a una residència

- Per què?
  - Per a poder valorar la qualitat de vida del dependent.
  - Per a poder valorar si els suports són adequats i suficients.
  - Per a valorar la idoneïtat del servei en relació a les seves necessitats.



## Estructura de l'Informe Social

# La persona viu a una residència (Estructura I)

LA PERSONA VIU A UN CENTRE RESIDENCIAL		
Característiques generals de la situació		
Roman conformat en l'lit <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
Utilitza les instal·lacions del centre <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
Participa en les activitats del centre <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
Programes de suport al manteniment de la capacitat i l'autonomia en que participa		
Planificació individual <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
Àrea	Activitat	Freqüència
Barreres arquitectòniques en els accessos al centre <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
Descriure i situar les barreres:		
Barreres arquitectòniques a l'interior del centre <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
Descriure i situar les barreres:		
Utilitza ajudes tècniques <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
Les condicions del centre permeten l'ús de les ajudes tècniques SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		



# La persona viu a una residència (Estructura II )

INDICADORS DE POSSIBLE MALTRACTAMENT	
Falta de cures bàsiques: aspecte desendreçat, roba en mal estat, mala olor	
No se li permet parlar/donar la seva opinió	
Passa sola diverses hores ininterrompudament	
S'insisteix davant ella en els problemes que causa	
Permaneix enllitat sense necessitat	
No se l'ajuda a llevar-se del llit o de la butaca	
Altres	



## Estructura de l'Informe Social

### La persona viu a una residència (Estructura III )

OPINIÓ DE LA PERSONA SOBRE LA SEVA SITUACIÓ AL CENTRE	
Excel·lent	
Bona	
Regular	
Dolenta	
OPINIÓ DE LA FAMILIA SOBRE L'ATENCIÓ QUE REP LA PERSONA AL CENTRE	
Excel·lent	
Bona	
Regular	
Dolenta	
VALORACIÓ TÈCNICA: qualitat de vida de la persona, suports i idoneïtat del servei	



# La persona viu a un domicili particular

- Per què?
  - Per a poder conèixer la qualitat i la quantitat de cures que es presten a la persona amb dependència.
  - Per a poder valorar si els suports són adequats i suficients en relació a les seves necessitats.
  - Per a poder detectar els riscos als que està exposat el deponent per una atenció inadequada o per la absència d'atenció.
  - Conèixer al/s **curador/s** *i vetllar per ells.*



## Estructura de l'Informe Social

### La persona viu a un domicili particular (Estructura I )

LA PERSONA VIU EN UN DOMICILI PARTICULAR				
El sol·licitant viu al seu propi domicili SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
El sol·licitant rota en diferents domicilis SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
UNITAT DE CONVIVÈNCIA 1				
Temps mig continuat: mesos..... dies.....		Temps total anual: mesos..... dies.....		
Adreça:				
Localitat		Telèfon		
Persona/es amb qui conviu				
Nom	Edat	Relació	Cures que presta	Intensitat



## Estructura de l'Informe Social

### La persona viu a un domicili particular (Estructura II )

UNITAT DE CONVIVÈNCIA 2				
Temps mig continuat: mesos..... dies.....		Temps total anual: mesos..... dies.....		
Adreça:				
Localitat		Telèfon		
Persona/es amb qui conviu				
Nom	Edat	Relació	Cures que presta	Intensitat
UNITAT DE CONVIVÈNCIA 3				
Temps mig continuat: mesos..... dies.....		Temps total anual: mesos..... dies.....		
Adreça:				
Localitat		Telèfon		
Persona/es amb qui conviu				
Nom	Edat	Relació	Cures que presta	Intensitat



## Estructura de l'Informe Social

### La persona viu a un domicili particular (Estructura III )

Característiques generals dels suports informals		
Rep suport familiar diari SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Rep suport veïnal diari SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Rep suport esporàdic SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
No rep suport familiar <input type="checkbox"/>		
Altres suports socials i sanitaris		
Tipus de suport	Titularitat	Freqüència



## Estructura de l'Informe Social

# La persona viu a un domicili particular (Estructura IV )

Identificació del cuidador/a principal				
Nom i llinatges	Edat	Relació	Cures que presta	Intensitat

El cuidador principal treballa fora de la llar

SI <input type="checkbox"/>	Horari	NO <input type="checkbox"/>
-----------------------------	--------	-----------------------------

Altres ocupacions

- Cura d'altres persones SI  NO
- Altres responsabilitats

--



# La persona viu a un domicili particular (Estructura V )

### Fragilitat del suport familiar

- Cuidador predependent
- Dependència acusada
- Dificultat de la comprensió del procés de malaltia/dependència
- Manca de coneixements sobre les cures
- Malaltia o discapacitat amb necessitat de suport en la figura del cuidador
- Signes d'esgotament físic o emocional
- Dificultats de connexió social/aïllament
- Absència de compromís estable



## Estructura de l'Informe Social

# La persona viu a un domicili particular (Estructura VI )

### Consistència del suport familiar

- Cuidador en bon estat de salut
- Disponibilitat de temps expressat en hores
- Coneixements per a la prestació de cures
- Disponibilitat de suports formals i informals
- Pot gaudir de períodes de descans

### OBSERVACIONS



## Estructura de l'Informe Social

# La persona viu a un domicili particular (Estructura VII )

INDICADORS DE POSSIBLE MALTRACTAMENT	
Falta de cures bàsiques: aspecte desendreçat, roba en mal estat, mala olor	
No se li permet parlar/donar la seva opinió	
Passa sola varies hores al dia	
S'insisteix davant ella en els problemes que causa	
Permaneix enllitat sense necessitat	
Altres observacions	
Relacionats amb els suports	Cost
<input type="checkbox"/> Teleassistència	
<input type="checkbox"/> SAD	
<input type="checkbox"/> Personal de suport contractat	
<input type="checkbox"/> Assistent personal	
<input type="checkbox"/> Centre de dia	
<input type="checkbox"/> Centre de nit	



## Estructura de l'Informe Social

### La persona viu a un domicili particular (Estructura VIII )

<b>DADES DE L'HABITATGE</b>			
<b>Tipus d'habitatge</b>			
<input type="checkbox"/> Unifamiliar de planta baixa	<input type="checkbox"/> Unifamiliar amb més d'una planta		
<input type="checkbox"/> Pis amb ascensor	<input type="checkbox"/> pis sense ascensor		
<input type="checkbox"/> Altres			
<b>Règim de tinença</b>			
<input type="checkbox"/> Propietat	<input type="checkbox"/> Lloguer	<input type="checkbox"/> préstec	<input type="checkbox"/> Altres
<input type="text"/>			
<b>Condicions d'habitabilitat</b>			
<input type="text"/>			
<b>Entorn (indicar si és un habitatge aïllat, i si té dificultats d'accés a serveis)</b>			
<input type="text"/>			
<b>Identificació de barreres i necessitats</b>			
<b>Barreres arquitectòniques en els accessos a l'habitatge</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
<b>Descriure i situar les barreres:</b>			
<input type="text"/>			
Utilitza ajudes tècniques <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
Les condicions d'acces permeten l'ús d'ajudes tècniques SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			



## Estructura de l'Informe Social

### La persona viu a un domicili particular (Estructura IX )

Barreres arquitectòniques a l'interior de l'habitatge  SI  NO

Descriure i situar les barreres:

Utilitza ajudes tècniques  SI  NO

Les condicions de l'habitatge permeten l'ús de les ajudes tècniques SI  NO

Identificació de les ajudes tècniques que facilitarien l'autonomia personal

Identificació d'ajudes tècniques que facilitarien les cures

Identificació de les necessitats d'adaptació i millora de l'accessibilitat de l'habitatge



## Estructura de l'Informe Social

### La persona viu a un domicili particular (Estructura X)

**EXPECTATIVES DE LA UNITAT DE CONVIVÈNCIA SOBRE LES PRESTACIONS SOCIALS**

Per a romandre al domicili

Per al trasllat a un centre residencial

**VALORACIÓ TÈCNICA: quantitat i qualitat de les cures a l'entorn familiar i possibles riscos**



## Qué es la proposta del Programa Individual d'Atenció ( PIA ) ?

- És el document mitjançant el qual traslladem a Direcció General el nostre **dictamen** tècnic on reflectim l'opció de protecció que considerem més adequada per a la persona depenent segons els serveis i/o prestacions que són aplicables al caso segons la llei.

---

- És el documento on **es recull** la **opció** que l'**usuari** considera més adequada per a ell mateix, a pesar de que pugui succeir que el seu desig sigui contrari a la opinió tècnica (dret subjectiu).
- És la proposta de PIA, i mai podrà considerar-se ni concedit ni **definitiu**, fins que el resolgui DG i es transformi en PIA, s'ha de firmar por las partes.



## Què **NO** es la proposta de PIA?

- No és la versió definitiva del PIA.
  - No és la concessió de cap tipus de prestació o servei per part del Govern Balear.
- 
- Mai serà un contracte vinculant, per cap de les parts.



**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d'Afers Socials,  
Promoció i Immigració  
Direcció General d'Atenció  
a la Dependència

# Estructura de la proposta de PIA

---



## Estructura de la proposta de PIA

### Dades ( Estructura I )

DADES D'IDENTIFICACIÓ	
Nom	Llinatges
Data de naixement	DNI/NIE
Nacionalitat	Temps de residència



## Estructura de la proposta de PIA

### Dades ( Estructura II )

**SERVEIS I PRESTACIONS APLICABLES** ( cal assenyalar els serveis i prestacions que en coherència amb la síntesi de l'informe social i el dictàmen corresponent, són aplicables al cas, descartant aquelles que no resultin adients encara que les sol·liciti l'usuari)

SERVEI/PRESTACIÓ	X	INTENSITAT	FINANÇAMENT PÚBLIC	APORTACIÓ USUARI	PROVISIÓ (proveïdor del servei, disponibilitat o termini de disponibilitat)
Teleassistència					
Ajuda a domicili:llar					
Ajuda a domicili: personal					
Centre de dia especialitzat en .....					
Centre de nit					
Residència per a ..... amb servei de .....					
Ajuda vinculada al servei					
Ajuda per cures familiars					
Assistència personal					



## Estructura de la proposta de PIA

### Dades ( Estructura III )

**OPCIONES DE CURES** (únicament es plantejarà a l'usuari/família que pugui triar les opcions que es corresponguin amb "Serveis i prestaicons aplicables")

**OPCIÓ 1: Serveis de suport per a quedar en el domicili**

**OBJECTIUS:**

- En prestació de cures

- En desenvolupament d'autonomia personal

**Indicadors:**

**Fonts d'informació**

**Seguiment:**

- Dates

- Modalitat (telefònica, a través d'un tècnic, a domicili,...)



## Estructura de la proposta de PIA

### Dades ( Estructura IV )

SERVEI/PRESTACIÓ	X	INTENSITAT	FINANÇAMENT PÚBLIC	APORTACIÓ USUARI	PROVISIÓ (proveïdor del servei, disponibilitat o termini de disponibilitat)
Teleassistència					
Ajuda a domicili:llar					
Ajuda a domicili: personal					
Centre de dia especialitzat en .....					
Centre de nit					
Ajuda vinculada al servei					
Ajuda per cures familiaris					
Assistència personal					
<b>AJUDES PER A ACCESSIBILITAT</b>					
<b>AJUDES TÈCNIQUES</b>					
<b>PRESTACIONS COMPLEMENTARIES</b>					
PRESTACIÓ	CONTINGUT	INTENSITAT	TITULARITAT	COST	



## Estructura de la proposta de PIA

### Dades ( Estructura V )

<b>OPCIÓ 2: Servei d'atenció residencial/ajuda vinculada al servei</b>					
<b>OBJECTIUS:</b>					
- En prestació de cures					
<input type="text"/>					
- En desenvolupament d'autonomia personal					
<input type="text"/>					
<b>Indicadors:</b>					
<input type="text"/>					
<b>Fonts d'informació</b>					
<input type="text"/>					
<b>Seguiment:</b>					
- Dates					
<input type="text"/>					
- Modalitat (telefònica, a través d'un tècnic, a domicili,...)					
<input type="text"/>					
SERVEI/PRESTACIÓ	X	INTENSITAT	FINANÇAMENT PÚBLIC	APORTACIÓ USUARI	PROVISIÓ (proveïdor del servei, disponibilitat o termini de disponibilitat)
Residència per a ..... amb servei de .....					
Ajuda vinculada al servei de .....					



## Estructura de la proposta de PIA

### Dades ( Estructura VI )

OPCIÓ 3: Cures familiars/Assistència personal					
OBJECTIUS:					
- En prestació de cures					
- En desenvolupament d'autonomia personal					
Indicadors:					
Fonts d'informació:					
Seguiment:					
- Dates					
- Modalitat (telefònica, a través d'un tècnic, a domicili,...)					
SERVEI/PRESTACIÓ	X	INTENSITAT	FINANÇAMENT PÚBLIC	APORTACIÓ USUARI	PROVISIÓ (proveïdor del servei, disponibilitat o termini de disponibilitat)
Ajuda per cures familiars					
Assistència personal					
ALTRES SERVEIS COMPATIBLES					
AJUDES PER A ACCESSIBILITAT					
AJUDES TÈCNiques					
PRESTACIONS COMPLEMENTARIES					
PRESTACIÓ	CONTINGUT	INTENSITAT	TITULARITAT	COST	



## Estructura de la proposta de PIA

### Dades ( Estructura VII )

OPCIÓ DE PLA INDIVIDUAL ACORDADA AMB L'INTERESSAT I LA FAMÍLIA	
DIMENSIONS O RECTIFICACIONS INDICADES	
ALTRES INDICACIONS	
Signatura de l'interessat	Signatura del representant
TREBALLADOR SOCIAL RESPONSABLE DE POSAR EN FUNCIONAMENT I COORDINAR EL PIA	
SIGNATURA	
NÚM. COLEGIAT	
IDENTIFICACIÓ DEL CENTRE O SERVEI	
DATA	



## Estructura de la proposta de PIA

### Dades ( Estructura VIII )

PROFESSIONAL/S QUE REALITZARAN INFORME DE SEGUIMENT		
NOM I LLINATGES	CENTRE O SERVEI	TERMINI
TERMINI INICIAL DE REVISIÓ DEL PIA		
Treballador social (llinatges i nom)		
Signatura		
Núm. de col·legiat		
Identificació del centre o servei		
Data		



## **Govern de les Illes Balears**

Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració  
Direcció General d'Atenció a la Dependència

---

# ***Negociació del PIA*** **(Programa Individual d'Atenció)**

Ponent: J. Roberto Peñalver

Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia  
Personal de les Illes Balears

*MAIG '09*



## De dónde venimos ?

- **Hasta ahora hemos realizado todo el proceso administrativo que contempla la Ley 39/2006, y procedemos a iniciar el último eslabón de esta cadena.**

## Dónde estamos ?

---

- **Dirección General nos remite las opciones posibles que puede percibir la persona dependiente (“escenarios”), indicando el sistema de copago, (en caso que hubiese).**
- **Ahora llega el momento de acudir al domicilio de nuestro usuario y realizar la **NEGOCIACIÓN**.**



# Que es Negociar?

- La **negociación** es el proceso por el que las partes interesadas resuelven conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales o colectivas o procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos. Se contempla generalmente como una forma de resolución alternativa de conflictos.
- 
- Dada esta definición, uno puede ver que la negociación sucede en casi todas las áreas de la vida.
  - La negociación tradicional se llama a veces *ganar-perder* debido al estilo de dureza de los negociadores que persiguen conseguir tanto como puedan para su parte.



## Que es Negociar?

- Una teoría más actual, es el enfoque de *ganar-ganar* en la negociación, de forma que las dos partes quedaran satisfechas al haber obtenido beneficios.
- Debemos recordar que al negociar, se debe estar preparado para ceder en algunos puntos frente a las reclamaciones de la otra parte. Si fijamos nuestras posiciones antes de empezar la negociación, esta será un fracaso.
- Definitivamente el prepararse bien antes de una negociación es imprescindible, así como estar seguros de lo que se va a negociar y nunca perder el enfoque.



**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d'Afers Socials,  
Promoció i Immigració  
Direcció General d'Atenció  
a la Dependència

# Posibles situacions

---



### Situació A

- El TS apoya técnicamente la opción de PIA.
  - El usuario acepta la opción del PIA.
- 
- Nos encontramos ante la opción más sencilla que se nos puede presentar, en este caso firmamos el PIA y lo entregamos a DG.



### Situació B

- El TS **NO** apoya técnicamente la opción de PIA.
- O el usuario **NO** acepta la opción del PIA.
  - Nos encontramos ante un desacuerdo, en este caso debemos negociar con el usuario, para que éste pueda ver los beneficios y desventajas de todas las opciones existentes.
  - **Deberemos:**
    - Sugerir, dialogar, comprender, escuchar, preguntar, responder y todo ello, desde el respeto y la consideración a la **autodeterminación de la persona**
  - **NUNCA** se firmará un PIA que el TS considere de riesgo hacia el dependiente



### Situació B

- Dentro de esta opción, podemos encontrarnos con diversas posibilidades.
  - **Posibilidad 1:**
    - **La persona dependiente quiere una opción y el cuidador desea otra**  

---

( hay que tener en cuenta, si la persona está en pleno uso de sus facultades y/o si está incapacitada legalmente).
    - **Posibilidad 2:**
      - **La persona dependiente, físicamente, no puede dar su opinión y la familia está dividida en el criterio más idóneo para el dependiente**  

( hay que tener en cuenta, si hay un tutor legal, y en caso negativo, la familia deberá llegar a un consenso, si es necesario recurrir a un mediador familiar).

# PRESTACIONES

**ECONÓMICAS**

**SERVICIOS**

# PRESTACIONES ECONÓMICAS

**Vinculada al servicio**

**Cuidados en el entorno familiar**

---

**Asistente personal**

# Capacitat econòmica de la persona dependent

## IRPF

- Rendes de treball: ingressos per la feina o per capital o qualsevol altra substitutiu d'aquells (pensions)
- Rendes de capital: la totalitat dels ingressos que provinguin d'elements patrimonials, exceptuant l'habitatge habitual

## Patrimoni

- Es considera patrimoni de la persona dependent el conjunt de bens i drets de contingut econòmic dels quals és titular, amb deducció de càrregues i gravàmens que en disminueixin el valor

La suma de les rendes i del patrimoni serà la que determinarà el número d'IPREM (2009: IPREM diari: **17,57 €** IPREM mensual: **527,24€** IPREM anual: **6.326,86€**)

# Càlcul de la quantia de les prestacions econòmiques en relació a l'IPREM

Capacitat econòmica d' acord amb la quantia de l' IPREM	Prestació econòmica		
	Vinculada al servei	Per cures a l' entorn familiar	D' assistència personal
Menys d' un IPREM	100%	100%	100%
d' una a dues vegades l' IPREM	90%	95%	90%
De dues a tres vegades l' IPREM	80%	90%	80%
De tres a quatre vegades l' IPREM	70%	85%	70%
De quatre a cinc vegades l' IPREM	60%	80%	60%
Més de cinc vegades l' IPREM	50%	75%	50%

QUANTIES MÀXIMES DE LES PRESTACIONS ECONÒMIQUES  
PER GRAU I NIVELL PER L'ANY 2009

GRAUS I NIVELLS	PRESTACIO ECONOMICA VINCULADA AL SERVEI EUROS/MES	PRESTACIÓ ECONOMICA PER CURES A L'ENTORN FAMILIAR EUROS/MES		PRESTACIÓ ECONOMICA D'ASSISTENT PERSONAL EUROS/MES	
	QUANTIA	QUANTIA	QUOTA SS	QUANTIA	
GRAU III NIVELL 2	831,47 €	519,13 €	160,13 €	831,47 €	
GRAU III NIVELL 1	623,60 €	415,73 €		623,60 €	
GRAU II NIVELL 2	460,80 €	336,24 €			
GRAU II NIVELL 1	400,00 €	300,00 €			

# PRESTACIONES DE SERVICIOS

**A.- Servicios de prevención y promoción de la autonomía personal.**

B.- Teleasistencia.

C.- Servicio de ayuda a domicilio.

**D.- Centros de día.**

E.- Centros de noche.

**F.- Residencias.**

# Copagament dels serveis

- En aquests moments s'està pendent d'una reunió del Consell Territorial per arribar a un acord sobre els criteris de participació de la persona dependent en el copagament dels serveis

# INTENSITAT

- La determinació de la quantia individual de les prestacions econòmiques vinculada al servei, per a cures a l'entorn familiar i d'assistència personal, se efectuarà en funció a la dedicació horària de les atencions.
- Dedicació completa 160 hores o més/mensuals: 100%.
- Dedicació mitja de 80 a 159 hores/mensuals: la part proporcional.
- Dedicació parcial: menys de 80 hores mensuals: 50%.

# CENTRES D'ESTADES DIÛRNES

<b>CENTRE D'ESTADES DIÛRNES SANTA RITA</b>	<b>TOTAL PLACES: 20</b>
<b>CENTRE D'ESTADES DIÛRNES SON GÜELLS</b>	<b>TOTAL PLACES: 20</b>
<b>CENTRE D'ESTADES DIÛRNES CAN CLAR-LLUCMAJOR</b>	<b>TOTAL PLACES: 45</b>
<b>CENTRE D'ESTADES DIÛRNES- VILAFRANCA</b>	<b>TOTAL PLACES: 30</b>
<b>CENTRE D'ESTADES DIÛRNES- HOSP. MILITAR</b>	<b>TOTAL PLACES: 17</b>
	<b>TOTAL PLACES: 132</b>

# RESIDÈNCIES

<b>RESIDÈNCIA SANTA RITA</b>	<b>TOTAL PLACES: 54</b>
<b>RESIDÈNCIA MONTUÏRI</b>	<b>TOTAL PLACES: 60</b>
<b>RESIDÈNCIA CAPDEPERA</b>	<b>TOTAL PLACES: 66</b>
<b>RESIDÈNCIA MANACOR</b>	<b>TOTAL PLACES: 72</b>
<b>RESIDÈNCIA COSTA D'EN BLANES- CALVIÀ</b>	<b>TOTAL PLACES: 60</b>
<b>RESIDÈNCIA SON GÜELLS- PALMA</b>	<b>TOTAL PLACES: 40</b>
<b>RESIDÈNCIA MARRATXÍ UTC</b>	<b>TOTAL PLACES: 30</b>
<b>RESIDÈNCIA CAN CARBONELL- MARRATXÍ</b>	<b>TOTAL PLACES: 60</b>
<b>RESIDÈNCIA HOSPITAL MILITAR- PALMA</b>	<b>TOTAL PLACES: 82</b>
<b>RESIDÈNCIA CRIST REI- INCA</b>	<b>TOTAL PLACES: 60</b>
<b>RESIDÈNCIA STA. EULARIA</b>	<b>TOTAL PLACES: 94</b>
	<b>TOTAL PLACES: 678</b>

# **CONFLICTO**

**Choque que se produce entre dos o más personas como consecuencia de la distinta u opuesta percepción que las partes involucradas tienen respecto de un mismo problema o situación.**



# Consejos para Negociar

## **Si la negociación se estanca, cambiar de sitio**

---

Busque una excusa para cambiar de ubicación (por ejemplo, pedir a la otra parte que le acompañe a la cocina) de esta forma puede romperse un escenario hostil.



# Consejos para Negociar

## Utilice Documentos Impresos

---

Es fascinante como un documento puede dar legitimidad a sus peticiones. Tendemos a creer lo que vemos escrito con más ímpetu que lo que escuchamos. De esta forma una hoja con una opción, parece que certifica que esas son las posibilidades y poco pueden moverse. Sin embargo escuchar lo mismo de viva voz, nos puede hacer pensar que podemos modificar lo que deseemos.



# Consejos para Negociar

## Dar tiempo

---

Los seres humanos nos resistimos la cambio. Dar unas horas o días de plazo permite reducir la resistencia para aceptar ciertas condiciones que han provocado rechazo en la otra parte.



# Consejos para Negociar

## Utilizar el silencio

---

Un largo silencio controlado por nosotros ante una propuesta u objeción de la otra parte, suele provocar una segunda respuesta, generalmente más sincera o aclaradora.



# **Govern de les Illes Balears**

Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració  
Direcció General d'Atenció a la Dependència

---

**Gràcies per la seva atenció**

[jrpenalver@fbd.caib.es](mailto:jrpenalver@fbd.caib.es)

**J. Roberto Peñalver**

---

**FBD**

**971-784900**

**C/Morlà n°15**