

I. COMUNIDAD DE MADRID

C) Otras Disposiciones

Consejería de Asuntos Sociales

28 *ORDEN 947/2014, de 11 de abril, del Consejero de Asuntos Sociales, por la que se aprueba el Plan Anual de Inspección y Calidad en materia de servicios sociales en la Comunidad de Madrid.*

Corresponde a la Comunidad de Madrid, en el ejercicio de las competencias otorgadas en su Estatuto de Autonomía, el desarrollo de políticas públicas de promoción, ayuda, protección y tutela de las personas mayores, los niños y adolescentes, las personas con discapacidad física, sensorial o intelectual, las afectadas por una enfermedad mental crónica y de los demás grupos de población necesitados de especial atención.

La Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, establece entre las competencias de la Consejería de Asuntos Sociales impulsar la implantación de sistemas de evaluación de la calidad de los servicios prestados por los centros de servicios sociales y servicios de acción social, así como garantizar los derechos y deberes de los usuarios de los mismos en ella reconocidos, con el fin de contribuir a la mejora permanente en la prestación de los servicios sociales.

Asimismo, configura la actuación inspectora como un instrumento de vigilancia, control, comprobación y orientación en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales.

En consecuencia, uno de los objetivos fundamentales de la Consejería de Asuntos Sociales es conseguir unos servicios sociales de calidad adaptados a las necesidades de las personas que residen en nuestra Comunidad.

El plan de inspección y calidad en materia de servicios sociales para el año 2013 supuso el inicio de un nuevo ciclo marcado por el impulso de aspectos concretos referidos a la atención prestada en centros y servicios, basados en la formación obtenida en los años anteriores, manteniendo simultáneamente, a través de las actuaciones inspectoras, un flujo constante de información sobre las condiciones de la prestación de servicios sociales.

Así, se plantearon actuaciones específicas encaminadas a facilitar el cumplimiento del derecho de los usuarios a participar en la toma de decisiones relacionadas con su atención, así como impulsar la implantación de cauces de comunicación e información adecuada, suficiente, comprensible y adaptada a sus necesidades, el uso racional de las sujeciones físicas y farmacológicas y la adopción de criterios de calidad y protocolos mínimos de referencia relacionados con la atención directa.

El cumplimiento de estos objetivos y la comprobación de los documentos, protocolos y actuaciones vinculados a los mismos a determinado un reajuste en la distribución de las actuaciones inspectoras, suponiendo un importante incremento en el número de servicios de acción social inspeccionados y la realización de más inspecciones en horario diurno.

Los positivos resultados obtenidos aconsejan mantener la continuidad de las líneas de actuación definidas en 2013 con el objeto de consolidar y asegurar la implantación definitiva de todos los aspectos impulsados el año anterior.

Asimismo, se hace preciso reforzar la necesidad de implantar sistemas de evaluación de calidad en los centros de menos de 100 plazas autorizadas y en los servicios de acción social, que, como se ha venido demostrando, redundan en beneficio de la calidad asistencial que los centros y servicios prestan a sus usuarios.

Por otro lado, se hace preciso avanzar en las líneas vinculadas a los sistemas de información y comunicación entre los profesionales del centro y sus usuarios o familiares, en las medidas de supervisión para personas dependientes, así como en el respeto de los derechos y deberes de los usuarios de los centros y servicios sociales.

Así, se incluyen nuevas actuaciones vinculadas al respeto al derecho a la intimidad personal de los usuarios, a la implantación de protocolos de quejas y sugerencias, y se adaptan el resto de líneas a los resultados obtenidos, con el objetivo de avanzar en la transparencia de la gestión y en la prestación de una atención de calidad integral.

Adicionalmente, se definen como sectores prioritarios aquellos no vinculados a la situación de dependencia: mujer, familia, adolescencia, personas en situación de exclusión social e inmigración.

Así, en virtud de lo dicho, el Plan de inspección y calidad de los servicios sociales para 2014 se articula a través de nueve líneas de actuación orientadas al cumplimiento de los objetivos específicos marcados, definiendo en cada una de ellas la metodología de trabajo que permita la comprobación y la recogida de información precisa.

De conformidad con lo anteriormente expuesto, en el ejercicio de las competencias de desarrollo de políticas públicas de promoción, ayuda, protección y tutela de los grupos sociales necesitados de especial atención, otorgadas a la Comunidad de Madrid en su Estatuto de Autonomía y a tenor de las facultades que me han sido atribuidas por la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios Sociales de Acción Social y de Mejora de Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, modificada por la Ley 8/2009, de Medidas Liberalizadoras y de Apoyo a la Empresa Madrileña,

DISPONGO

Primero

Aprobación del Plan de Inspección y Calidad en materia de servicios sociales en la Comunidad de Madrid para el año 2014

Se aprueba el Plan de Inspección y Calidad en materia de servicios sociales en la Comunidad de Madrid para el año 2014, que figura como Anexo a esta Orden.

Durante el presente año se establecen como sectores prioritarios en la actuación inspectora los siguientes: Mujer, familia, adolescencia, personas en situación de exclusión social e inmigración.

Segundo

Autorización para el desarrollo del Plan de Inspección y Calidad de los Centros de servicios sociales y servicios de acción social en la Comunidad de Madrid

Se autoriza a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Asuntos Sociales a adoptar las medidas necesarias para la ejecución de las líneas de actuación establecidas en el presente Plan de Inspección y Calidad en materia de servicios sociales para el año 2014.

Tercero

Memoria anual de ejecución y evaluación

Se elaborará una memoria anual que contendrá las actuaciones efectuadas y el grado de cumplimiento de las líneas de actuación previstas en el presente Plan, así como aquellas otras actuaciones que se hayan desarrollado durante el año 2014.

Cuarto

Efectos

La presente Orden deberá publicarse en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, surtiendo efectos desde la fecha de su publicación.

Madrid, a 11 de abril de 2014.

El Consejero de Asuntos Sociales,
JESÚS FERMOSEL DÍAZ

ANEXO

**PLAN DE INSPECCIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES
EN LA COMUNIDAD DE MADRID PARA EL AÑO 2014****1. Objetivos generales**

1.1. Garantizar que los destinatarios de los centros de servicios sociales y servicios de acción social, reciben una atención individualizada, integral y de calidad, adecuada a sus características y necesidades específicas.

1.2. Velar por el respeto de los derechos y el cumplimiento de los deberes de los usuarios de los centros y servicios sociales.

1.3. Impulsar la implantación de criterios de calidad homogéneos en la prestación de servicios sociales a través del diálogo con las entidades prestadoras de los mismos.

2. Objetivos específicos

2.1. Comprobar el cumplimiento de las condiciones establecidas para la prestación de los servicios sociales a través de centros y servicios.

2.2. Velar por el cumplimiento del derecho de los usuarios a participar tanto en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social, como en la libre elección del tipo de medidas o recursos a aplicar.

2.3. Verificar el uso racional y personalizado de las sujeciones físicas y farmacológicas.

2.4. Continuar impulsando la utilización de sistemas activos de comunicación con los usuarios y su entorno cercano y de cauces de participación en los centros.

2.5. Cuidar que se garantice la máxima intimidad personal y la protección de la imagen de los usuarios de los servicios sociales.

2.6. Consolidar la implantación de protocolos relacionados con la atención directa a los usuarios que garanticen la detección de incidencias y adopción de medidas adecuadas en su supervisión.

3. Líneas de actuación

La consecución de los objetivos específicos determinados en el artículo anterior, se llevarán a cabo a través de las siguientes líneas de actuación:

Línea I. Control del cumplimiento de las condiciones mínimas materiales, funcionales y de calidad exigidas para el funcionamiento de los centros de servicios sociales y los servicios de acción social

Unidad responsable: Área de Inspección.

Actuaciones:

Primera.—Las inspecciones en centros y servicios podrán realizarse en cualquier momento, incluyendo horario nocturno y fines de semana.

Todos los centros residenciales y de atención diurna se inspeccionarán al menos una vez en el año 2014. Adicionalmente todos los centros de servicios sociales dirigidos a los sectores prioritarios, salvo los recogidos en la disposición adicional segunda de la Orden 612/1990, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 91/1990, de 26 de octubre, relativo al Régimen de Autorización de Servicios y Centros de Acción Social y Servicios Sociales, se inspeccionarán al menos dos veces.

La totalidad de los servicios de acción social dirigidos a los sectores prioritarios se inspeccionarán al menos una vez en el año 2014. Asimismo, se inspeccionará al menos, el 30 por 100 del resto de los servicios inscritos en el Registro de entidades, centros y servicios de acción social de la Comunidad de Madrid.

Segunda.—Los centros y servicios que atiendan a los sectores prioritarios, de los que se haya efectuado comunicación previa en 2014, serán inspeccionados en un plazo máximo de tres meses desde la fecha prevista de inicio de la actividad o de efectos de la actuación comunicada.

Tercera.—Comprobación del cumplimiento de las obligaciones relativas a la evaluación de calidad que, para los centros de servicios sociales y servicios de acción social, establece el artículo 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Línea II. Control de los hechos susceptibles de mejora observados por la inspección

Unidad responsable: Área de Inspección.

Actuaciones:

Primera.—Comprobación de la subsanación de los hechos objeto de sanción administrativa en materia de servicios sociales en 2013, en el primer semestre de 2014.

Segunda.—Control de las medidas adoptadas en los centros para subsanar los requerimientos efectuados en 2014, que estén relacionados con la atención directa prestada a los usuarios y fundamentalmente en los siguientes aspectos:

- La aplicación de medidas de supervisión a los usuarios dependientes que garantice la detección de incidencias y la adopción de las medidas adecuadas.
- El cumplimiento de horarios de descanso, aseo y alimentación conforme lo dispuesto en el reglamento de régimen interior o las necesidades específicas del usuario.
- La coincidencia de la medicación administrada con la prescrita al usuario.
- La garantía de la intimidad personal y el derecho a la imagen de los usuarios en todas las actuaciones vinculadas a su atención directa.

Línea III. Velar por el cumplimiento del derecho de los usuarios a participar, tanto en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social como en la libre elección del tipo de medidas o recursos a aplicar

Unidad responsable: Área de Inspección.

Actuación: Comprobación de que el programa de intervención individual se ha definido y realizado con la participación y conocimiento del usuario o su representante.

Línea IV. Verificar el uso racional e individualizado de las sujeciones físicas y farmacológicas

Unidades responsables: Área de Inspección.

Actuaciones:

Primera.—Comprobación de que las sujeciones físicas y farmacológicas disponen de la prescripción por médico, reflejando el motivo, el tipo de sujeción, las situaciones en las que debe utilizarse, su duración y la periodicidad de la reevaluación de la medida adoptada.

Segunda.—Comprobación de que la medida de sujeción en los términos anteriormente indicados, dispone del consentimiento informado del usuario o su representante.

Tercera.—Comprobación de que el personal de atención directa revisa periódicamente la correcta aplicación de la sujeción, así como la realización de actuaciones complementarias de prevención de lesiones y de movilización del usuario.

Línea V. Evaluación de la calidad de los servicios sociales

Unidad responsable: Área de Evaluación y Control de Calidad.

Actuaciones:

Primera.—Obtención de la información sobre cómo los centros dirigidos a los sectores prioritarios evalúan la satisfacción de sus usuarios respecto a la atención recibida. Con la información obtenida se valorarán los siguientes aspectos:

- Que los centros dispongan de sistemas de obtención periódica de la satisfacción.
- Que exista una evaluación de los resultados.
- Que se planifiquen actuaciones derivadas de los resultados obtenidos.

Segunda.—Impulso de la implantación de protocolos de acogida y valoración de sus usuarios en los centros de servicios sociales dirigidos a los sectores prioritarios.

Tercera.—Mejorar los sistemas de evaluación de la calidad en los centros residenciales de menos de 100 plazas que prestan atención a personas en situación de dependencia, mediante la determinación de un contenido mínimo.

Línea VI. Impulsar la implantación de cauces de participación y sistemas activos de comunicación con los usuarios y su entorno cercano

Unidad responsable: Área de Evaluación y Control de Calidad.

Actuaciones:

Primera.—Impulso de la implantación de cauces de participación de los usuarios en los servicios y actividades vinculados a la atención prestada en los centros residenciales.

Segunda.—Impulsar la utilización de criterios homogéneos relativos al contenido mínimo de los protocolos de quejas y sugerencias.

Línea VII. Asesoramiento a las personas implicadas en la gestión de los centros y servicios

Unidades responsables: Área de Inspección y Área de Evaluación y Control de Calidad.

Actuación: Asesoramiento, a las personas implicadas en la gestión de los centros de servicios sociales y servicios de acción social, sobre la aplicación de la normativa vigente en materia de servicios sociales y los objetivos y actuaciones definidos en el presente Plan.

Línea VIII. Conocimiento de la valoración del trabajo realizado en el marco del Plan de Inspección y Calidad

Unidad responsable: Área de Evaluación y Control de Calidad.

Actuaciones:

Primera.—Medición de la valoración de los directores de los centros de servicios sociales y de los responsables de los servicios de acción social inspeccionados, respecto de la efectividad del servicio público prestado por la inspección.

Segunda.—Análisis de la valoración de los responsables de los centros de servicios sociales, respecto de la utilidad de las actuaciones llevadas a cabo por el Área de Evaluación y Control de Calidad en el impulso de la mejora y evaluación de la calidad.

Línea IX. Formación continua del personal vinculado al plan de inspección y de calidad de los centros de servicios sociales y de servicios de acción social

Unidad responsable: Área de Evaluación y Control de Calidad.

Actuación: Ejecución de acciones formativas adaptadas a las líneas y objetivos del presente Plan.

4. Metodología de actuación

Para la comprobación, control, análisis, medición o impulso establecido en las diferentes líneas de actuación, se potenciará la utilización de los medios tecnológicos de información y comunicación, que garanticen la transparencia, seguridad y fiabilidad de las actuaciones efectuadas, así como una mayor agilidad, inmediatez y eficacia en la comunicación y asesoramiento a las personas implicadas en la gestión de los centros y servicios.

Asimismo se aplicarán por las Unidades responsables del cumplimiento de las líneas del presente Plan, protocolos y criterios que garanticen una actuación y recogida de información homogénea. A tal efecto se incluirán en los formularios de las actas de inspección los contenidos necesarios que faciliten el cumplimiento de los objetivos del Plan.

Finalmente, para la consecución de las actuaciones establecidas en cada una de las líneas, se podrán utilizar los siguientes medios de comprobación e información:

— Líneas I, II y III:

- Por la observación y constatación directa del personal inspector.
- Mediante la información que conste en la documentación, bien sea en soporte físico o informático, relativa al funcionamiento del centro o servicio.
- A través de la información suministrada por el director o persona responsable del centro o servicio.
- A través de la información suministrada por los diferentes profesionales del centro.
- En su caso, a través de la información suministrada por los usuarios o familiares.

— Línea IV:

- Por la observación y constatación directa del personal inspector.
- Mediante la información que conste en la documentación, bien sea en soporte físico o informático, relativa al protocolo y registros de medidas de sujeción.
- A través de la información suministrada por el director o persona responsable del centro o servicio.
- A través de la información suministrada por los diferentes profesionales del centro.

- Líneas V y VI:
 - a) Mediante la selección de una muestra representativa de los centros en función de su tipología, capacidad y sector de atención.
 - b) Petición a las entidades del sistema de obtención, evaluación y análisis de los resultados relativos a la satisfacción de los usuarios.
 - c) Por la información obtenida del Área de Inspección y del Área de evaluación y control de calidad a través de sus actuaciones.
 - d) A través de sesiones informativas dirigidas a las entidades prestadoras de servicios sociales.
 - e) En su caso, a través de la información suministrada por los usuarios o familiares.
- Línea VII:
 - a) Mediante el asesoramiento e información facilitada al director o persona responsable por el personal inspector en el transcurso de sus actuaciones.
 - b) Mediante el asesoramiento e información facilitada a las entidades y personas encargadas de la gestión de los centros, por el personal del Área de Evaluación y Control de Calidad en sus actuaciones.
 - c) A través de sesiones informativas dirigidas a las entidades prestadoras de servicios sociales.
- Línea VIII: Mediante la realización de encuestas a los directores de los centros de servicios sociales y a las personas responsables de los servicios de acción social, con la colaboración de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid.
- Línea IX:
 - a) A través del Plan general de formación de la Comunidad de Madrid.
 - b) Mediante las acciones específicas planificadas por la Subdirección General de Control de calidad, inspección, registro y autorizaciones.

(03/13.482/14)

