



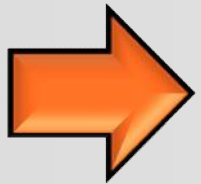
**RESULTADOS DEL PLAN DE INSPECCIÓN Y
CALIDAD EN MATERIA DE SERVICIOS
SOCIALES PARA 2014**

CIR@

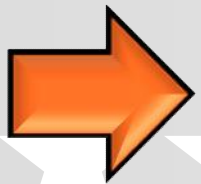
Objetivos generales 2014



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



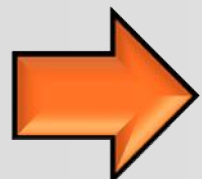
Velar por el respeto de los derechos de los usuarios de los servicios sociales.



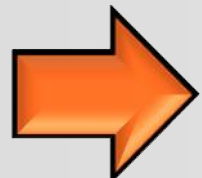
Impulsar la implantación de criterios de calidad homogéneos en la prestación de los servicios sociales a través del diálogo con las entidades prestadoras de los mismos.



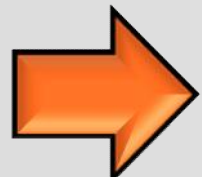
Objetivos específicos 2014



Comprobar el cumplimiento de las condiciones establecidas para la prestación de los servicios sociales.



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.



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



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



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



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.

Sectores prioritarios 2014

MUJER
ADOLESCENCIA FAMILIA
PERSONAS EN SITUACIÓN
DE EXCLUSIÓN SOCIAL
INMIGRACIÓN



Objetivo Ley 11/2002, de 18 de diciembre:

- **Todos los centros** de servicios sociales y **servicios** de acción social serán inspeccionados periódicamente.
- **Siempre** que se produzca una **denuncia** se llevará a cabo la correspondiente actuación inspectora de cuyo resultado se informará al denunciante.
- Los **centros residenciales y de atención diurna** serán inspeccionados **al menos una vez al año**.

Objetivos para los sectores prioritarios 2014:

- Los **centros de atención diurna y residenciales** serán inspeccionados **al menos una vez**, pudiendo realizarse la inspección **en cualquier momento**, incluyendo horario **nocturno y fin de semana**.
- Los **centros** que presten atención en los **sectores prioritarios** se inspeccionarán **al menos dos veces**.
- Se inspeccionarán **todos los servicios de acción social** dirigidos a los sectores prioritarios al menos una vez.
- Se inspeccionará al menos el **30%** de los **servicios de acción social** que atiendan al **resto** de sectores.

Líneas de actuación 2014

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 .

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

Velar por el cumplimiento de los derechos 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.

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

Evaluación de la calidad de los servicios sociales

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

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

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

Formación continua del personal vinculado al Plan de Inspección y Calidad de los centros y servicios

Resultados 2014

✓ Cumplimiento del **100% del objetivo** marcado:



- Se han inspeccionado el **100%** los **centros residenciales y de atención diurna** al menos una vez.
- El **100%** de los **centros** dirigidos a los **sectores prioritarios** se han inspeccionado al **menos dos veces**.
- Se ha inspeccionado el **100%** de los **servicios** que prestan atención a los **sectores prioritarios y el 37% del resto de servicios de acción social**.
- Se han inspeccionado el **100%** de los **centros y servicios** que atienden a los sectores prioritarios, de los que se ha efectuado una **comunicación previa** en 2014.

✓ Se ha inspeccionado al menos 2 veces el **33 %** de la totalidad de Centros de Servicios Sociales autorizados en la Comunidad de Madrid

Resultados 2014

- ✓ Se han efectuado **al menos 2 inspecciones** en el **97,5%** de las residencias de Personas Mayores y en el **33,1%** de los centros dirigidos a otros sectores de atención, diferentes a los prioritarios.
- ✓ Se ha realizado un **seguimiento a todos** los centros cuyo titular fue sancionado en 2013, un total de **35**.
- ✓ Se ha **incrementado en un 100%** el número de **visitas** a centros de servicios sociales efectuadas por los **Técnicos de Calidad**.
- ✓ Se ha obtenido un resultado de **8,2** puntos sobre 10 en la valoración de la **labor inspectora** y de un **8,0** en la **labor de los técnicos de calidad** por parte de los responsables de los centros.
- ✓ Se han celebrado **7 jornadas informativas** para el asesoramiento de las personas implicadas en la gestión de centros y servicios sobre la aplicación de la normativa vigente en materia de Servicios Sociales, lo que supone un incremento del 40% respecto al año anterior



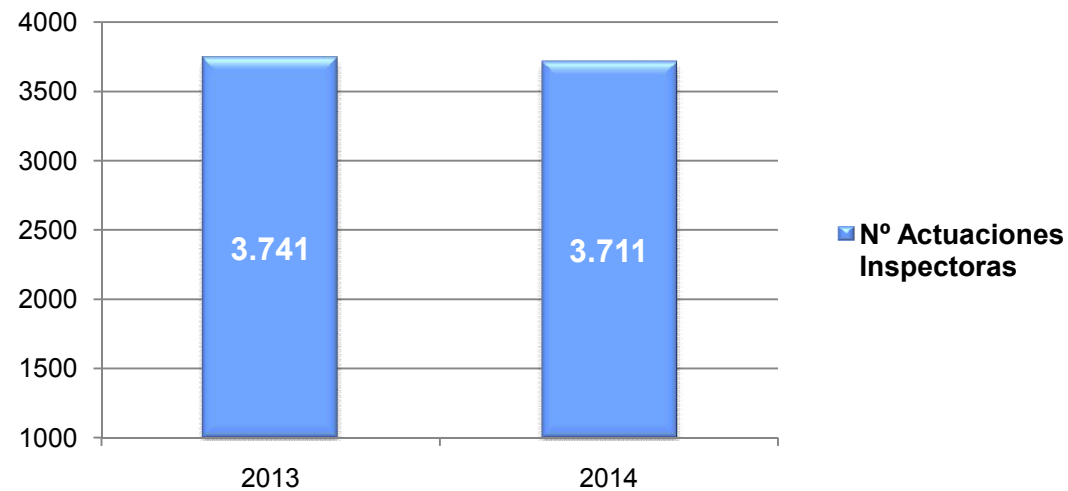
Resultados 2014

Evolución del número de actuaciones inspectoras

Evolución 2013-2014

Año	2013	2014
Nº de Actuaciones inspectoras	3.741	3.711

Nº Actuaciones Inspectoras



Objetivos de Inspección 2014

Resultados 2014

Actuaciones inspectoras en sectores prioritarios

	2013	2014
Nº DE INSPECCIONES A CENTROS Y SERVICIOS		
<u>NOVEDAD 2014</u>		
Sector prioritario: <i>Centros de servicios sociales dirigidos a los sectores mujer, familia, adolescencia, personas en situación de exclusión social e inmigración.</i>		
Inspecciones al sector prioritario: 2 veces mínimo		
Centros de servicios sociales	2.784	2.827
<u>NOVEDAD 2014</u>		
Sector prioritario: <i>Servicios de acción social dirigidos dirigidas a los sectores mujer, familia, adolescencia, personas en situación de exclusión social e inmigración.</i>		
Inspecciones al sector prioritario: 100% del total de servicios		
Inspecciones al resto de sectores: 30% del total de servicios		
<u>OTROS LOGROS 2014</u>		
<i>Inspeccionados un 58,3 % de la totalidad de los servicios inscritos .</i>		
Servicios de acción social	957	884
TOTAL	3.741	3.711

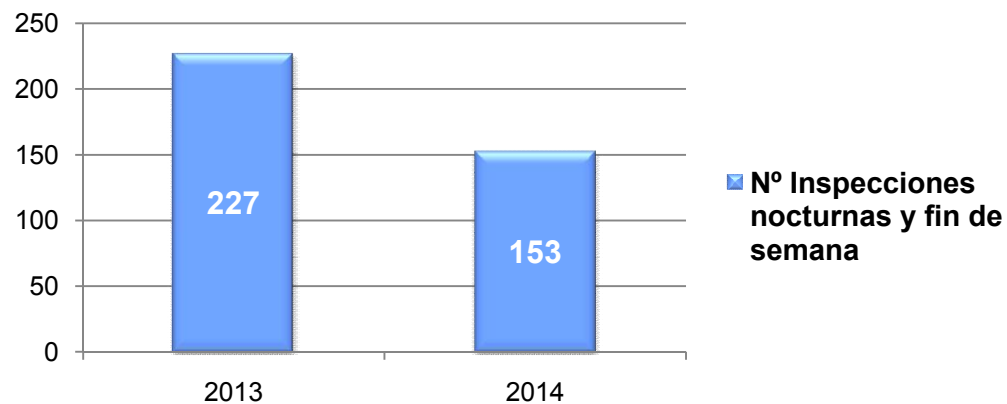
Resultados 2014

Actuaciones inspectoras en horario nocturno y fin de semana

Evolución 2013-2014

Año	2013	2014
Actuaciones inspectoras nocturnas y en fin de semana	227	153

Número de Inspecciones en horario nocturno y fin de semana

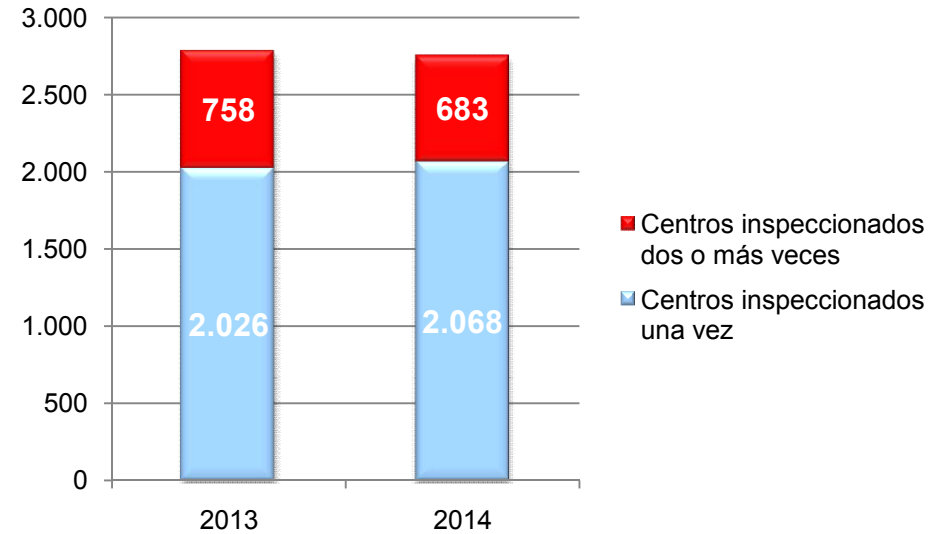


Resultados 2014

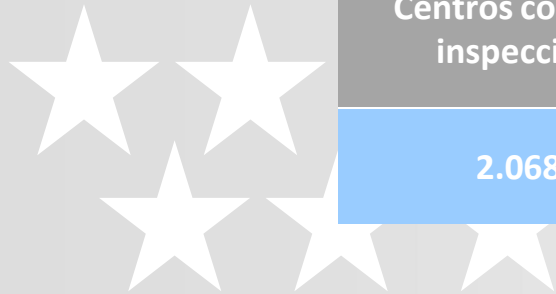
Centros inspeccionados dos o más veces

Evolución 2013-2014

Año	2013	2014
Centros inspeccionados una vez	2.026	2.068
Centros inspeccionados dos o más veces	758	683



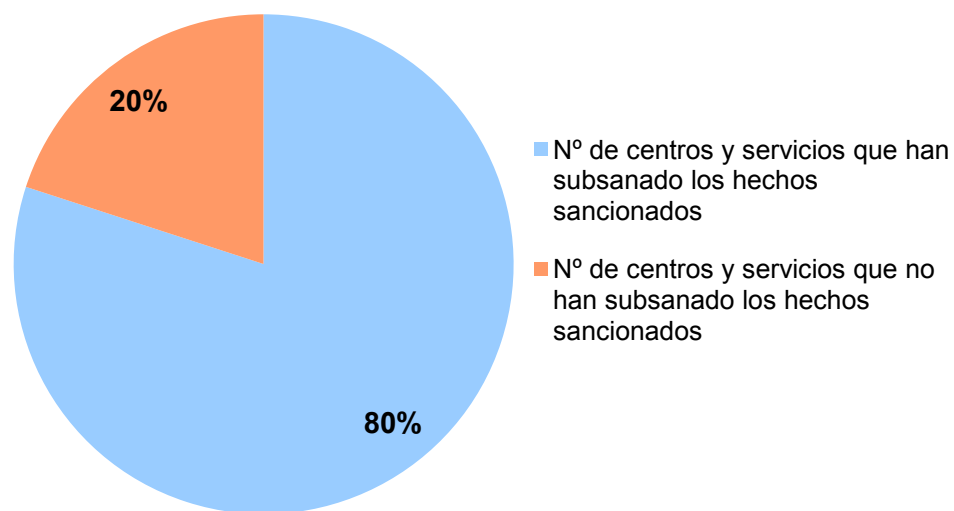
2014		
Centros con una inspección	Centros con dos inspecciones	% de centros con dos o más inspecciones
2.068	683	33,0 %



Resultados 2014

Seguimiento a centros sancionados en 2013

CENTROS Y SERVICIOS CON TITULAR SANCIONADO	
Nº Total de centros y servicios con titular sancionado en 2013	35
Inspeccionados el 100% de centros y servicios con titular sancionado en 2013	35
Nº Total de centros y servicios que han subsanado los hechos sancionados	28 (80% de los sancionados en 2011)
Nº Total de centros y servicios que no han subsanado los hechos sancionados	7 (20% de los sancionados en 2011)





Secretaría General Técnica

CONSEJERÍA
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Comunidad de Madrid

**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE CALIDAD,
INSPECCIÓN, REGISTRO Y AUTORIZACIONES**