



Nuevo Plan de Calidad e Inspección en materia de servicios sociales en la Comunidad de Madrid para el periodo 2015-2016

Madrid, única Comunidad Autónoma que garantiza por ley la inspección de los centros sociales una vez al año

- La Comunidad de Madrid refuerza este año la inspección de los centros residenciales para garantizar la calidad de los servicios
- Las residencias de personas mayores dependientes, familia, infancia y adolescencia se inspeccionarán dos veces al año

27 de septiembre de 2015.- La Comunidad de Madrid es la única comunidad autónoma que garantiza por ley la obligación de inspeccionar, al menos una vez al año, todos los centros de servicios sociales de la región. Además, este año va a reforzar la inspección de las residencias, con el objetivo de garantizar la calidad asistencial de los servicios que se prestan a sus usuarios.

Según el Plan de Calidad e Inspección en materia de servicios sociales en la Comunidad de Madrid para el periodo 2015-2016, todos los centros residenciales dirigidos a personas mayores dependientes, familia, infancia y adolescencia, se inspeccionarán dos veces al año.

Igualmente, el nuevo Plan de Calidad e Inspección recoge la obligación de comprobar la subsanación de los hechos objeto de sanción administrativa de servicios sociales en el año anterior, así como el control de las medidas adoptadas para subsanar los requerimientos que se lleven a cabo, para lo cual se tramitarán las respuestas a las quejas, reclamaciones y sugerencias interpuestas por las personas usuarios de centros y servicios.

El Plan incide también en la necesidad de que los usuarios de los centros dispongan de un programa de atención individualizado. Así, los inspectores comprobarán que el profesional o equipo multidisciplinar de cada centro o servicio, realice un programa de intervención individual para cada usuario, que se revisará al menos cada seis meses, con especial atención a las personas en situación de dependencia.

Respecto a la evaluación de la calidad de los servicios sociales, se elaborará y publicará una guía de buenas prácticas para la definición, seguimiento y utilización de indicadores, en el marco de la evaluación de la calidad prevista en



la legislación vigente.

El Plan de Calidad e Inspección 2015-2016 también cuenta con actuaciones para la mejora de la calidad asistencial. En este sentido, se va a impulsar la implantación de protocolos y registros en el ámbito de la atención a personas dependientes, que repercutan en la mejora de la misma, en el bienestar de la persona, y que posibiliten la detección de incidencias, especialmente en los ámbitos de higiene personal, control de salidas y ausencias, prevención y riesgo de caídas, alimentación e hidratación.

ATENCIÓN PERSONALIZADA

Además, se impulsará en las residencias que atienden a personas dependientes la implantación de buenas prácticas en relación con la acogida e incorporación de los profesionales, y con potenciar el personal de referencia, garantizando una atención personalizada y los cuidados básicos a los usuarios en un clima de comunicación, mutua confianza y convivencia.

El consejero de Políticas Sociales y Familia, Carlos Izquierdo, ha señalado que la actuación inspectora de los centros y servicios sociales de la Comunidad de Madrid se configura no sólo como un instrumento de vigilancia y control de la normativa vigente en la materia, sino “a favor de la calidad asistencial que deben recibir todos los usuarios de estos centros”.

“El objetivo principal es que los destinatarios de los servicios sociales y las personas en situación de dependencia, en riesgo social o en situación de vulnerabilidad, reciban una atención integral e individualizada, que les permita mantener una calidad de vida digna”, añadió.

Para ello, Izquierdo ha destacado que es muy importante implantar sistemas proactivos y conocer el grado de satisfacción de los usuarios, ya que esto facilita una toma de decisiones eficiente que permite a los centros indagar en aquellos aspectos más importantes.

Desde la puesta en marcha y publicación de los Planes de Calidad e Inspección en 2009, el número de actuaciones inspectoras se ha incrementado en un 83%, pasando de 2.027 efectuadas en 2008 a las 3.711 realizadas en 2014, de las cuales 153 inspecciones se llevaron a cabo por la noche o en fin de semana. El índice de grado de satisfacción de los directores y responsables de los centros y servicios sociales sobre la efectividad de la labor inspectora es de 8,2 sobre 10.

