



Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

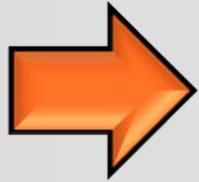
Comunidad de Madrid



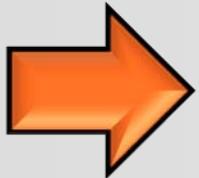
**RESULTADOS DEL PLAN DE INSPECCIÓN Y
CALIDAD EN MATERIA DE SERVICIOS
SOCIALES PARA 2013**

CIR@

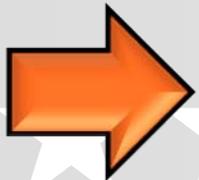
Objetivos generales 2013



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



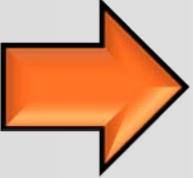
Velar por el respeto de los derechos y el cumplimiento de los deberes de los usuarios de los centros y servicios sociales.



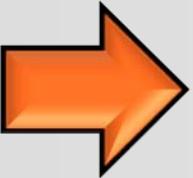
Impulsar la implantación de criterios de calidad homogéneos en la prestación de servicios sociales a través del diálogo con las entidades prestadoras de los mismos.



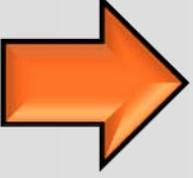
Objetivos específicos 2013



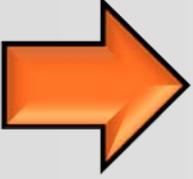
Comprobar el cumplimiento de las condiciones establecidas para la prestación de los servicios sociales.



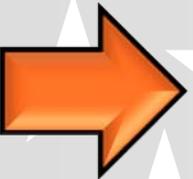
Velar por el cumplimiento del derecho de los usuarios a participar, tanto en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social, como en la libre elección del tipo de medidas o recursos a aplicar.



Impulsar la aplicación de medidas de uso racional de las sujeciones físicas y farmacológicas.



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



Impulsar la adopción de criterios de calidad y protocolos mínimos de referencia relacionados con la atención directa a los usuarios a través de las reuniones periódicas con las entidades prestadoras de servicios sociales.

Sectores prioritarios 2013

PERSONAS
MAYORES
PERSONAS CON
DISCAPACIDAD
INFANCIA



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 2013

- 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 residenciales y de acogida** 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.
- Se inspeccionará al menos el **30%** de los **servicios de acción social** que atiendan al **resto** de sectores.

Líneas de actuación 2013

Control del cumplimiento de las condiciones materiales y funcionales 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 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.

Impulsar la aplicación de medidas de uso racional e individualizado de las sujeciones físicas y farmacológicas



Líneas de actuación 2013

Evaluación de la calidad de los servicios sociales prestados en los sectores prioritarios.

Impulsar la implantación de cauces de participación y sistemas activos de comunicación con los usuarios y su entorno cercano en los centros residenciales de los sectores prioritarios.

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

Conocimiento del grado de satisfacción del trabajo realizado en el marco del Plan de Inspección y Calidad.

Formación continua del personal vinculado al Plan de Inspección y Calidad.

Resultados 2013

- ✓ *Se ha cumplido el **100% de los objetivos** marcados.*
- ✓ El **100%** de los centros residenciales y de acogida dirigidos a los sectores prioritarios se han inspeccionado dos veces.
- ✓ En total **se ha inspeccionado al menos dos veces el 37% de la totalidad de centros** de servicios sociales autorizados en la Comunidad de Madrid
- ✓ Se han inspeccionado **todos los servicios** de acción social que prestan atención a los sectores prioritarios.
- ✓ Se ha **incrementado** un 3% el número de **actuaciones inspectoras** (de 3.650 realizadas en 2012 a 3.741 en 2013). Se han realizado 227 actuaciones inspectoras en horario nocturno y de fin de semana, fomentando las inspecciones diurnas en virtud de los objetivos del presente plan.



Resultados 2013

- ✓ Se ha realizado un seguimiento a todos los centros cuyo titular fue sancionado en 2012, un total de **46**.
- ✓ Se han realizado **186 actuaciones técnicas de calidad** para el impulso y asesoramiento en materia de calidad.
- ✓ Realización de un **estudio sobre calidad de los protocolos** aplicados en los centros residenciales de los sectores prioritarios (**310 centros**).
- ✓ Realización de **40 reuniones individualizadas y 5 jornadas informativas** de asesoramiento de las personas implicadas en la gestión de los centros.
- ✓ Se ha obtenido un resultado de **8,04 puntos** sobre 10 en la **valoración de la labor inspectora y de un 8,60 en la labor de los técnicos de calidad** por parte de los responsables de los centros.

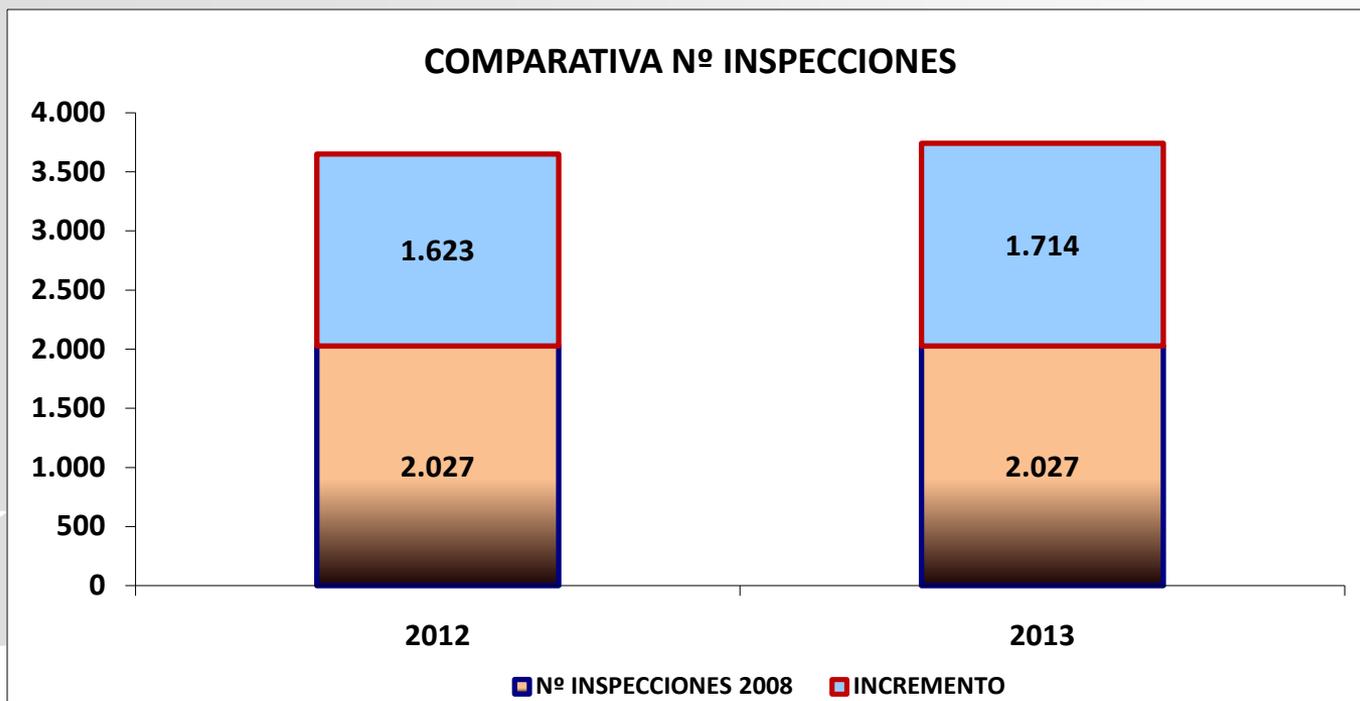


Resultados 2013

Evolución del número de actuaciones inspectoras

Evolución 2012-2013

Año	2012	2013	% Incremento 2011-2012
Actuaciones inspectoras	3.650	3.741	3%



Resultados 2013

Actuaciones inspectoras en sectores prioritarios

	2012	2013	% Incremento
Nº DE INSPECCIONES A CENTROS Y SERVICIOS			2012-2013
<u>NOVEDAD 2013</u>			
<i>Sector prioritario: Residencias y centros de acogida dirigidos a personas mayores, personas con discapacidad e infancia.</i>			
<i>Inspecciones al sector prioritario: 2 veces mínimo</i>			
Centros de servicios sociales	2.915	2.784	-4%
<u>NOVEDAD 2013</u>			
<i>Sector prioritario: Servicios de acción social dirigidos a personas mayores, personas con discapacidad e infancia.</i>			
<i>Inspecciones al sector prioritario: 100% del total de servicios</i>			
<i>Inspecciones al resto de sectores: 30% del total de servicios</i>			
<u>OTROS LOGROS</u>			
<i>Inspeccionados un 67% de la totalidad de los servicios inscritos (957 de 1.430)</i>			
Servicios de acción social	714	957	34%
TOTAL	3.650	3.741	

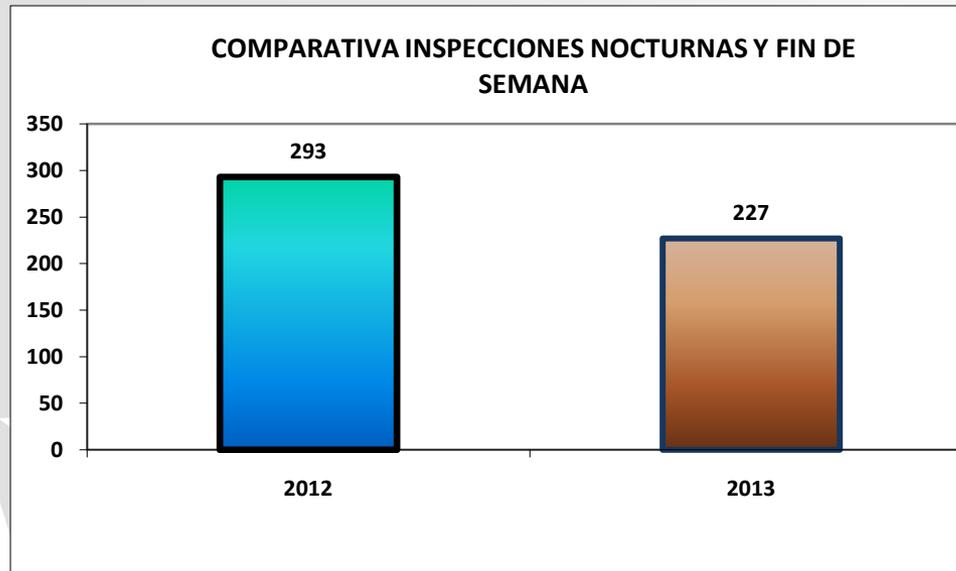
Resultados 2013

Actuaciones inspectoras en horario nocturno y fin de semana

Evolución 2012-2013

Año	2012	2013	% Incremento 2012-2013
Actuaciones inspectoras nocturnas y en fin de semana	293	227	-23% (*)

(*) Esta disminución se debe al contenido de las líneas de actuación del Plan vinculadas a la evaluación de la calidad, que ha requerido un refuerzo de las inspecciones en horario diurno.



Resultados 2013

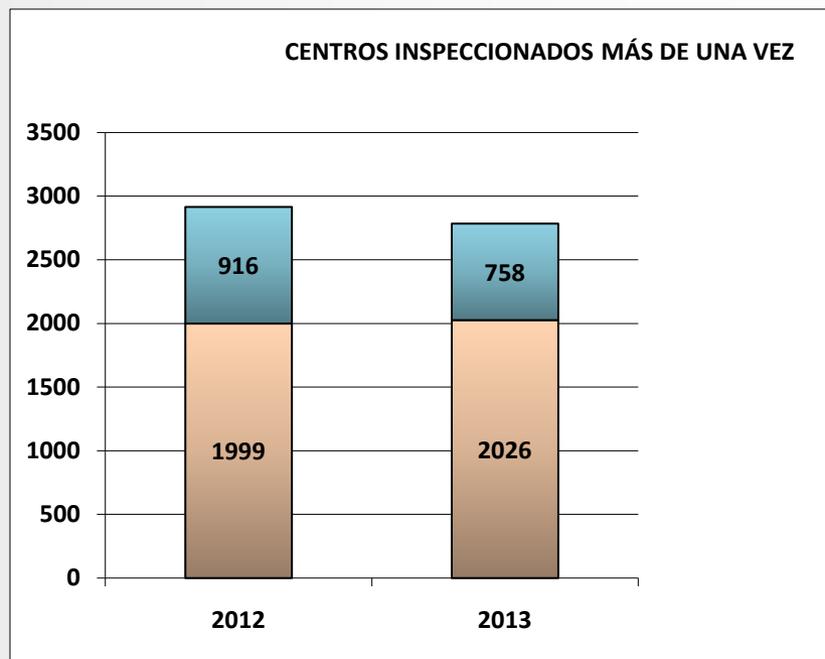
Centros inspeccionados dos o más veces

Evolución 2012-2013

	2012	2013	% Incremento 2012-2013
Centros inspeccionados una vez	1.999	2.026	1,35%
Centros inspeccionados dos o más veces	916	758	-17,25% (*)

(*) Esta disminución se debe al mayor número de servicios a inspeccionar correspondientes a los sectores prioritarios de 2013 con respecto a los de 2012.

CENTROS INSPECCIONADOS MÁS DE UNA VEZ

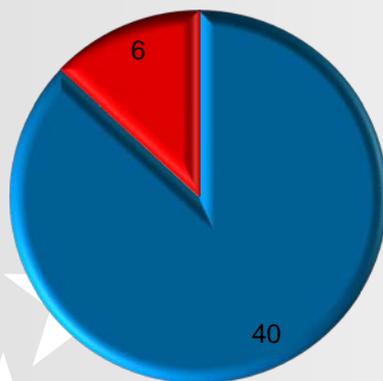


2013		
Centros con una inspección	Centros con dos inspecciones	% de centros con dos o más inspecciones
2.026	758	37%

Resultados 2013

Seguimiento a centros sancionados en 2012

CENTROS Y SERVICIOS CON TITULAR SANCIONADO	2012
Nº Total de centros y servicios con titular sancionado en 2012	46
Inspeccionados el 100% de centros y servicios con titular sancionado en 2012	46
Nº Total de centros y servicios que han subsanado los hechos sancionados	40 (87% de los sancionados en 2012)
Nº Total de centros y servicios que no han subsanado los hechos sancionados	6 (13% de los sancionados en 2012)



- Nº de centros y servicios que han subsanado los hechos sancionados
- Nº de centros y servicios que no han subsanado los hechos sancionados





Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Comunidad de Madrid

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