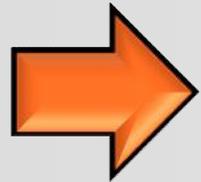




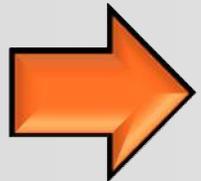
**RESULTADOS 2015 DEL PLAN DE CALIDAD  
E INSPECCIÓN EN MATERIA DE  
SERVICIOS SOCIALES PARA 2015-2016**

**CIR@**

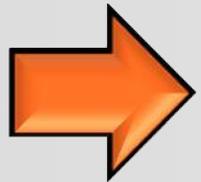
## Objetivos generales 2015-2016



**Garantizar un trato digno y una calidad asistencial, individualizada e integral, prestada a los destinatarios de los centros de servicios sociales y servicios de acción social.**



**Velar por el respeto de los derechos reconocidos a las personas como usuarias de los centros y servicios sociales y el cumplimiento de los deberes inherentes a los mismos.**

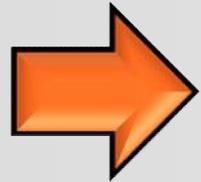


**Impulsar la implantación de criterios de calidad homogéneos y protocolos mínimos de referencia en la atención social prestada en los centros y servicios de acción social.**

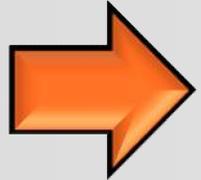


**Asesoramiento a las entidades prestadoras de servicios sociales y a sus profesionales, para la mejora de la calidad asistencial que presta a sus destinatarios.**

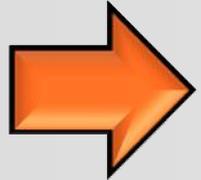
## Objetivos específicos 2015-2016



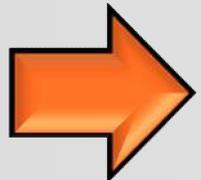
Comprobar el cumplimiento de las condiciones mínimas establecidas para la prestación de los servicios sociales a través de centros y servicios.



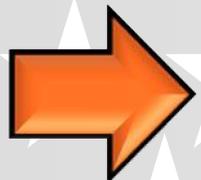
Velar por el derecho de la persona, como usuaria de un centro de servicios sociales o servicio de acción social, a un programa de intervención individual definido y realizado con su conocimiento y participación.



Verificar el uso racional y personalizado de las sujeciones físicas y farmacológicas, velando por la autonomía y bienestar de la persona.



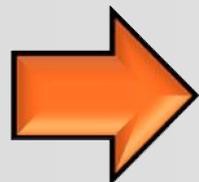
Verificar la utilización de sistemas activos de comunicación que permitan a la persona usuaria y su entorno cercano, disponer de la información precisa sobre su situación y los servicios que se prestan en el centro o servicio.



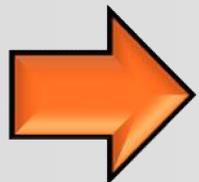
Velar por el derecho de la persona a un trato digno, individualizado e integral, mediante la asignación de un profesional de referencia y buenas prácticas.



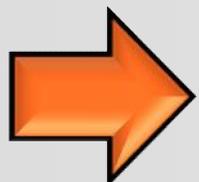
## Objetivos específicos 2015-2016



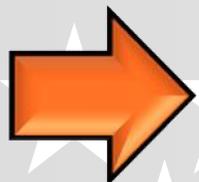
Garantizar cauces de participación en los centros y un sistema de sugerencias que permita mejorar la relación con el centro o servicio.



Comprobar la implantación y utilización de protocolos y registros mínimos de referencia, relacionados con la atención directa a los/las usuarios/as, que garanticen la detección de incidencias y la adopción de medidas adecuadas de supervisión.



Velar por el derecho a presentar reclamaciones por la atención prestada en el centro o servicios y a recibir una respuesta de las mismas.



Impulsar la difusión de criterios de actuación y buenas prácticas en relación con la calidad de la atención entre las entidades prestadoras de servicios sociales y sus profesionales.



# Sectores prioritarios 2015

ADOLESCENCIA  
PERSONAS MAYORES  
DEPENDIENTES  
FAMILIA  
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 2015:

- Los **centros y servicios** podrán inspeccionarse **en cualquier momento**, incluyendo horario **nocturno y fin de semana**.
- Los **centros residenciales** que presten atención en los **sectores prioritarios** se inspeccionarán **al menos dos veces**.
- Se inspeccionarán **al menos una vez** la totalidad de los **servicios de ayuda a domicilio**.
- Se inspeccionará al menos el **30%** del **resto de los servicios inscritos**.

## Líneas de actuación 2015-2016

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.

Verificar que la persona disponga de un programa de atención individualizado y su participación en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención y en la libre elección del tipo de medidas o recursos a aplicar.

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

Coordinación Interinstitucional.



## Líneas de actuación 2015-2016

**Evaluación de la calidad de los servicios sociales.**

**Mejora de la calidad en la atención asistencial.**

**Impulsar buenas prácticas.**

**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 Calidad e Inspección de los centros de servicios sociales y de servicios de acción social.**



## Resultados 2015

✓ 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 residenciales** dirigidos a los **sectores prioritarios** se han inspeccionado al **menos dos veces**.
- Se ha inspeccionado el **100%** de los **servicios de ayuda a domicilio** y el **48,3% del resto de servicios de acción social**.
- A 31 de diciembre de 2015, se han inspeccionado el 86,7% de las comunicaciones previas inscritas de los centros y servicios de los sectores prioritarios. El porcentaje restante está en plazo, ya que finaliza el plazo de inspección de los 3 meses en 2016.

✓ Se ha inspeccionado al menos 2 veces el **32 %** de la totalidad de Centros de Servicios Sociales autorizados en la Comunidad de Madrid.

## Resultados 2015

- ✓ Adicionalmente, se han efectuado **al menos 2 inspecciones** en el **1,5%** de los centros dirigidos a otros sectores de atención, diferentes a los prioritarios.
- ✓ Se ha realizado un **seguimiento a todos** los centros y servicios cuyo titular fue sancionado en 2014, un total de **27**.
- ✓ Se ha **incrementado en un 13,6%** el número de **visitas** a centros de servicios sociales y servicios de acción social efectuadas por los **Técnicos de Calidad** para impulsar la evaluación y mejora de la calidad.
- ✓ Se ha obtenido un resultado de **4,2** puntos sobre 5 en la valoración de la **labor inspectora** y de un **4,5** sobre 5 en la **labor de los técnicos de calidad** por parte de los responsables de los centros.
- ✓ Se han celebrado **4 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.



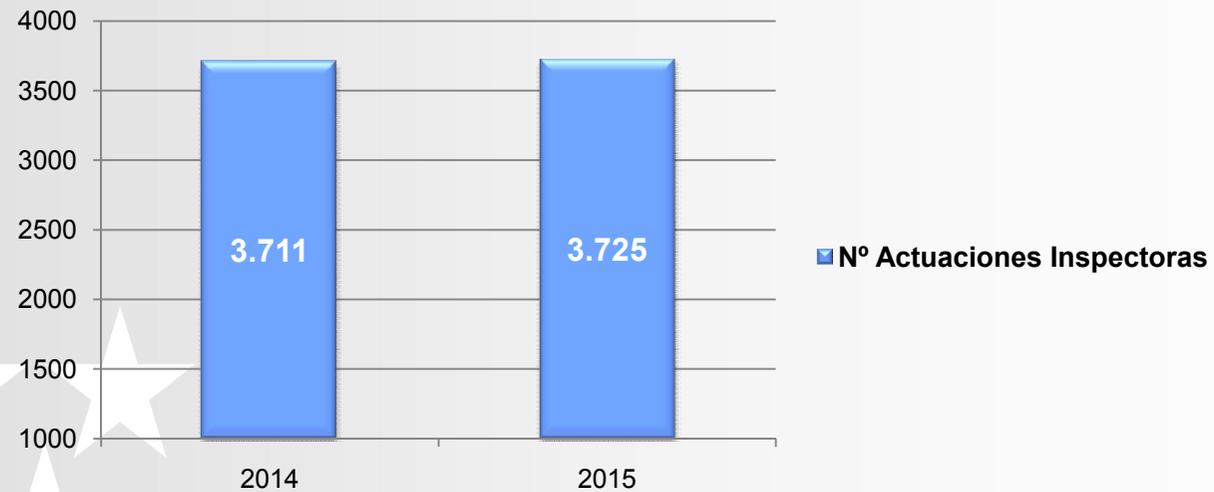
# Resultados 2015

## Evolución del número de actuaciones inspectoras

Evolución 2014-2015

Año	2014	2015
Nº de Actuaciones inspectoras	3.711	3.725

### Nº Actuaciones Inspectoras



# Resultados 2015

## Actuaciones inspectoras en sectores prioritarios

	2014	2015
<b>Nº DE INSPECCIONES A CENTROS Y SERVICIOS</b>		
<b><u>NOVEDAD 2015</u></b>		
<b>Sector prioritario:</b> <i>Centros Residenciales de servicios sociales dirigidos a los sectores personas mayores dependientes, familia, infancia y adolescencia.</i>		
<b>Inspecciones al sector prioritario: 2 veces mínimo</b>		
<b>Centros de servicios sociales</b>	<b>2.827</b>	<b>2.838</b>
<b><u>NOVEDAD 2015</u></b>		
<b>Servicios prioritarios:</b> <i>Servicios de ayuda a domicilio (314 servicios).</i>		
<b>Inspecciones a servicios prioritarios: 100% del total de servicios de ayuda a domicilio</b>		
<b>Inspecciones al resto de servicios: 30% del total de servicios</b>		
<b><u>OTROS LOGROS 2015</u></b>		
<b>Inspeccionados el 48,3% del resto de servicios, lo cual supone un 59,3 % de la totalidad de los servicios inscritos (874 de 1.473).</b>		
<b>Servicios de acción social</b>	<b>884</b>	<b>887</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.711</b>	<b>3.725</b>

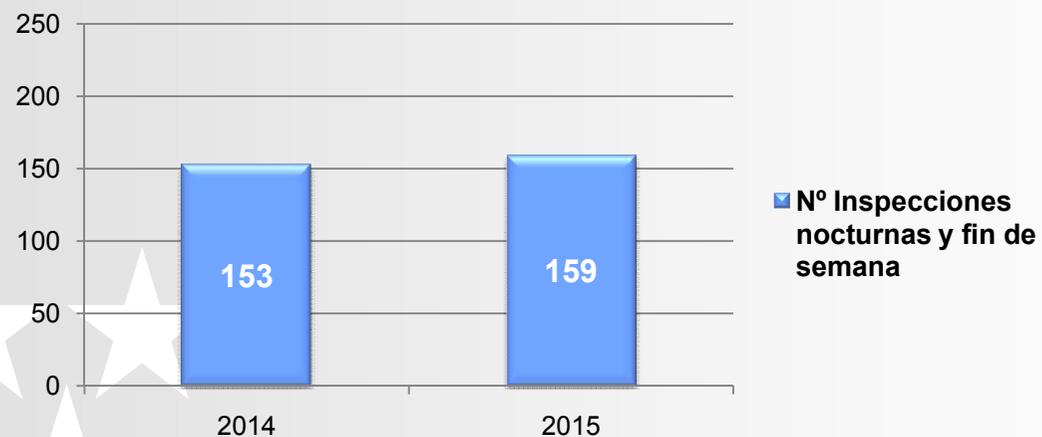
# Resultados 2015

## Actuaciones inspectoras en horario nocturno y fin de semana

### Evolución 2014-2015

Año	2014	2015
Actuaciones inspectoras nocturnas y en fin de semana	153	159

### Nº de inspecciones en horario nocturno y fin de semana

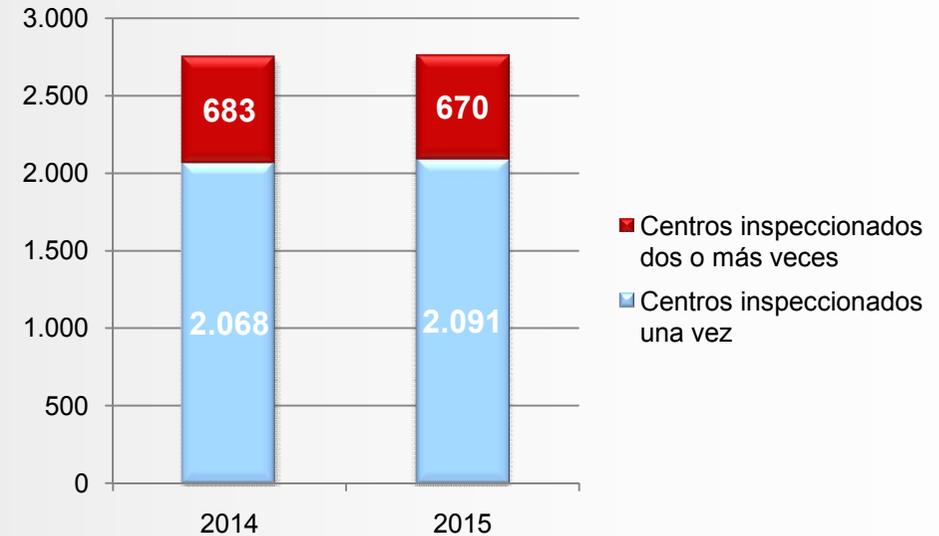


# Resultados 2015

## Centros inspeccionados dos o más veces

Evolución 2014-2015

Año	2014	2015
Centros inspeccionados una vez	2.068	2.091
Centros inspeccionados dos o más veces	683	670



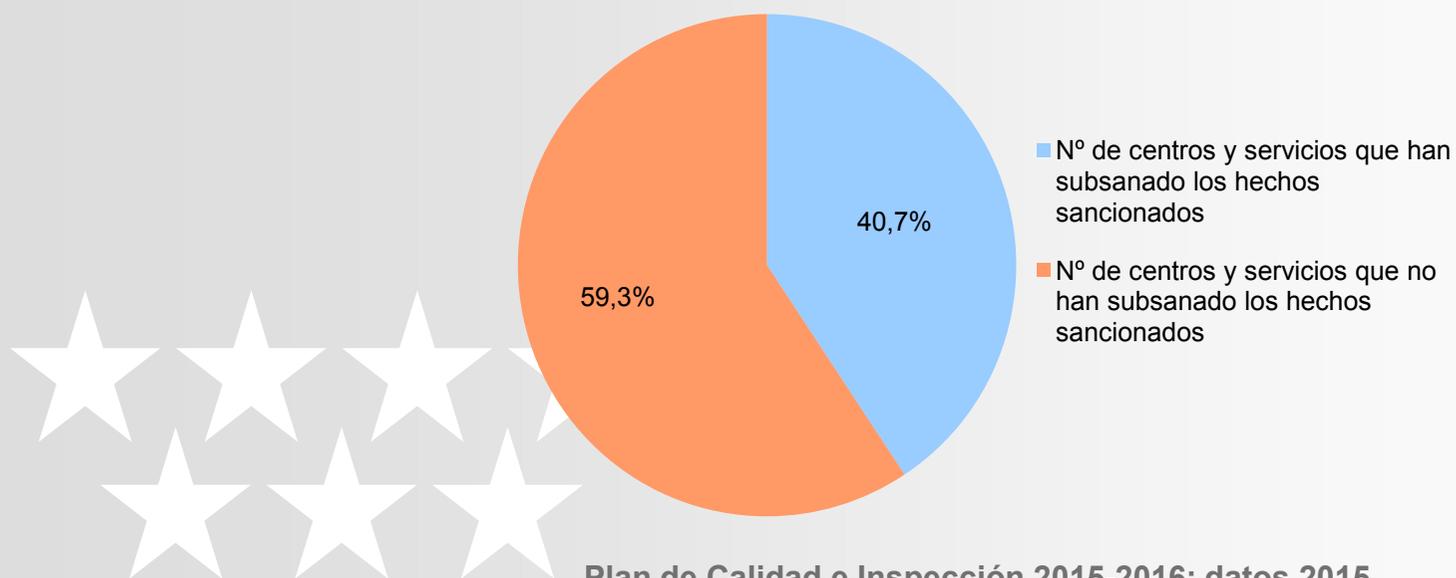
2015		
Centros con una inspección	Centros con dos inspecciones	% de centros con dos o más inspecciones
2.091	670	32 %



# Resultados 2015

## Seguimiento a centros/servicios sancionados en 2014

CENTROS Y SERVICIOS CON TITULAR SANCIONADO	
Nº Total de centros y servicios con titular sancionado en 2014	27
Inspeccionados el 100% de centros y servicios con titular sancionado en 2014	27
Nº Total de centros y servicios que <b>han subsanado</b> los hechos sancionados	11 (40,7% de los sancionados en 2014)
Nº Total de centros y servicios que <b>no han subsanado la totalidad</b> de los hechos sancionados	16 (59,3% de los sancionados en 2014)





Secretaría General Técnica

CONSEJERÍA  
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

**Comunidad de Madrid**

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