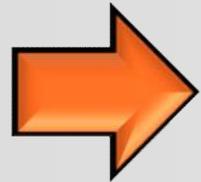


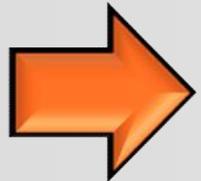


**RESULTADOS 2016 DEL PLAN DE CALIDAD
E INSPECCIÓN EN MATERIA DE
SERVICIOS SOCIALES PARA 2015-2016**

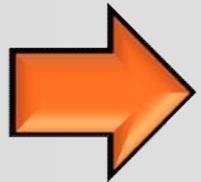
Objetivos generales 2015-2016



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.

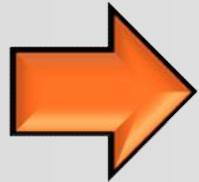


Impulsar la implantación de criterios de calidad homogéneos y protocolos mínimos de referencia en la atención social prestada en los centros y servicios de acción social.

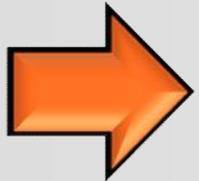


Asesoramiento a las entidades prestadoras de servicios sociales y a sus profesionales, para la mejora de la calidad asistencial que presta a sus destinatarios.

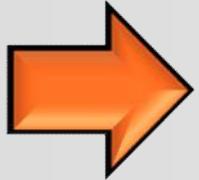
Objetivos específicos 2015-2016



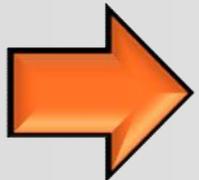
Comprobar el cumplimiento de las condiciones mínimas establecidas para la prestación de los servicios sociales a través de centros y servicios.



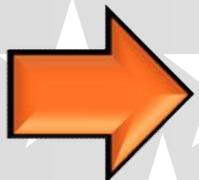
Velar por el derecho de la persona, como usuaria de un centro de servicios sociales o servicio de acción social, a un programa de intervención individual definido y realizado con su conocimiento y participación.



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



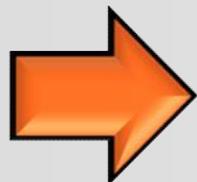
Verificar la utilización de sistemas activos de comunicación que permitan a la persona usuaria y su entorno cercano, disponer de la información precisa sobre su situación y los servicios que se prestan en el centro o servicio.



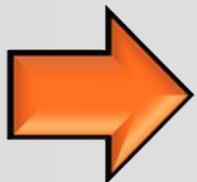
Velar por el derecho de la persona a un trato digno, individualizado e integral, mediante la asignación de un profesional de referencia y buenas prácticas.



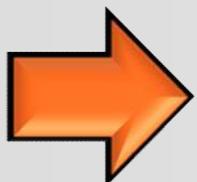
Objetivos específicos 2015-2016



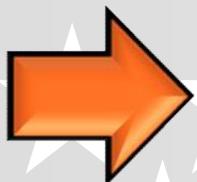
Garantizar cauces de participación en los centros y un sistema de sugerencias que permita mejorar la relación con el centro o servicio.



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 2016

ENFERMEDAD
MENTAL CRÓNICA
PERSONAS MAYORES AUTÓNOMAS
INMIGRACIÓN MUJER
DISCAPACIDAD EXCLUSIÓN
SOCIAL



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 2016

✓ 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 tratamientos especializados, prevención e inserción social y convivencia familiar y social**, y el **36,9%** del resto de **servicios de acción social**.
- A 31 de diciembre de 2016, se han inspeccionado el 78,0% 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 2017.

✓ Se ha inspeccionado al menos 2 veces el **33,6%** de la totalidad de Centros de Servicios Sociales autorizados en la Comunidad de Madrid.

✓ Adicionalmente, se han efectuado **al menos 2 inspecciones** en el **9,4%** de los centros dirigidos a otros sectores de atención, diferentes a los prioritarios.

Resultados 2016

- ✓ Se ha realizado un **seguimiento a todos** los centros y servicios cuyo titular fue sancionado en 2015, un total de **30**.
- ✓ Se ha **incrementado en un 16%** 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 publicado la guía técnica de título *“Medir para mejorar: Guía para la utilización de Indicadores en la Evaluación de la Calidad de los Servicios Sociales”*, para para la definición, seguimiento y utilización de indicadores en el marco de la evaluación de la calidad establecida en el artículo 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre.
- ✓ Se ha obtenido un resultado de **4,2** puntos sobre 5 en la valoración de la **labor inspectora** y de un **4,3** 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.



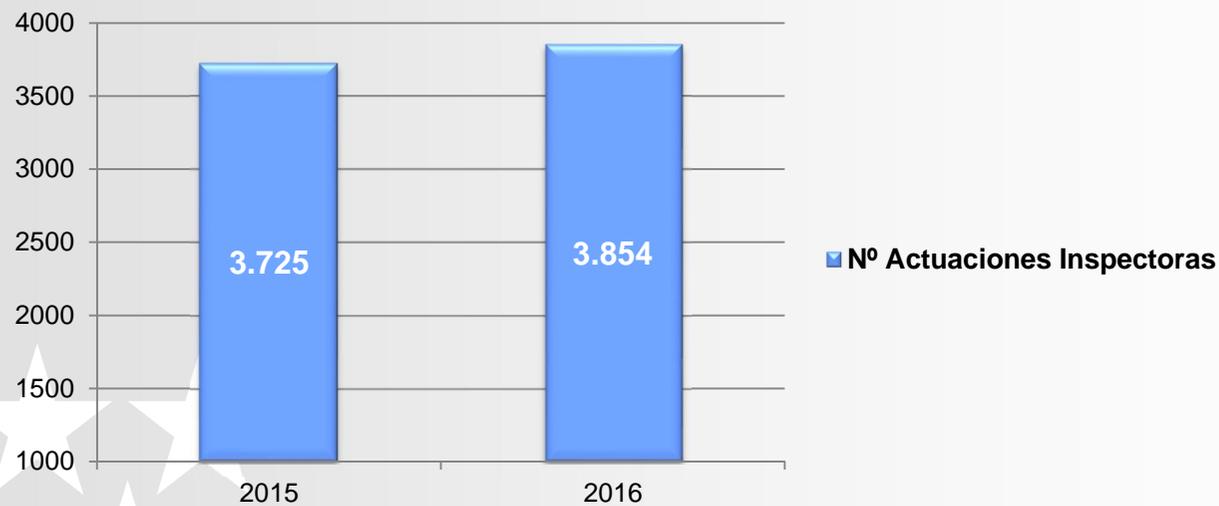
Resultados 2016

Evolución del número de actuaciones inspectoras

Evolución 2015-2016

| Año | 2015 | 2016 |
|-------------------------------|-------|-------|
| Nº de Actuaciones inspectoras | 3.725 | 3.854 |

Nº Actuaciones Inspectoras



Resultados 2016

Actuaciones inspectoras en sectores prioritarios

| | 2015 | 2016 |
|---|--------------|--------------|
| Nº DE INSPECCIONES A CENTROS Y SERVICIOS | | |
| <u>NOVEDAD 2016</u> | | |
| Sector prioritario: <i>Centros Residenciales de servicios sociales dirigidos a los sectores personas mayores autónomas, personas con enfermedad mental crónica, personas con discapacidad intelectual, física o sensorial, mujer, inmigración y personas en riesgo o situación de exclusión social.</i> | | |
| Inspecciones al sector prioritario: 2 veces mínimo | | |
| Centros de servicios sociales | 2.838 | 2.854 |
| <u>NOVEDAD 2016</u> | | |
| Servicios prioritarios: <i>Servicios de tratamientos especializados, prevención e inserción social y convivencia familiar y social (499 servicios).</i> | | |
| Inspecciones a servicios prioritarios: 100% del total de servicios prioritarios | | |
| Inspecciones al resto de servicios: 30% del total de servicios | | |
| <u>OTROS LOGROS 2016</u> | | |
| <i>Inspeccionados el 36,9% del resto de servicios, lo cual supone un 60,1 % de la totalidad de los servicios inscritos (816 de 1.357).</i> | | |
| Servicios de acción social | 887 | 1.000 |
| TOTAL | 3.725 | 3.854 |

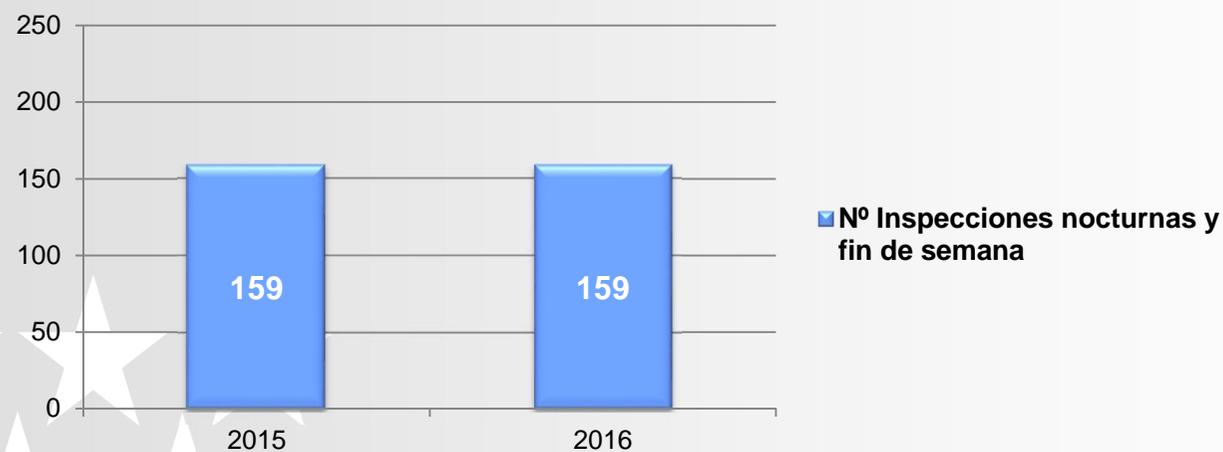
Resultados 2016

Actuaciones inspectoras en horario nocturno y fin de semana

Evolución 2015-2016

| Año | 2015 | 2016 |
|--|------|------|
| Actuaciones inspectoras nocturnas y en fin de semana | 159 | 159 |

Nº de inspecciones en horario nocturno y fin de semana

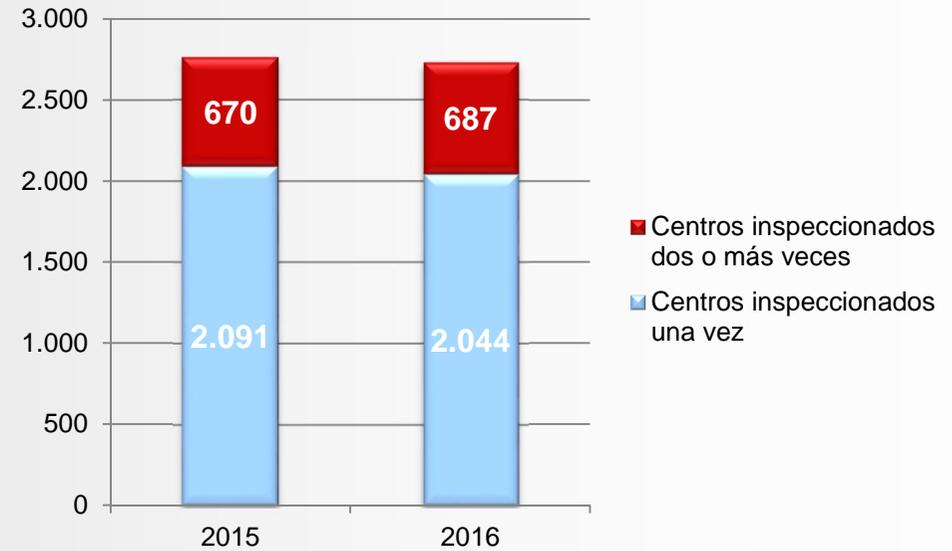


Resultados 2016

Centros inspeccionados dos o más veces

Evolución 2015-2016

| Año | 2015 | 2016 |
|--|-------|-------|
| Centros inspeccionados una vez | 2.091 | 2.044 |
| Centros inspeccionados dos o más veces | 670 | 687 |



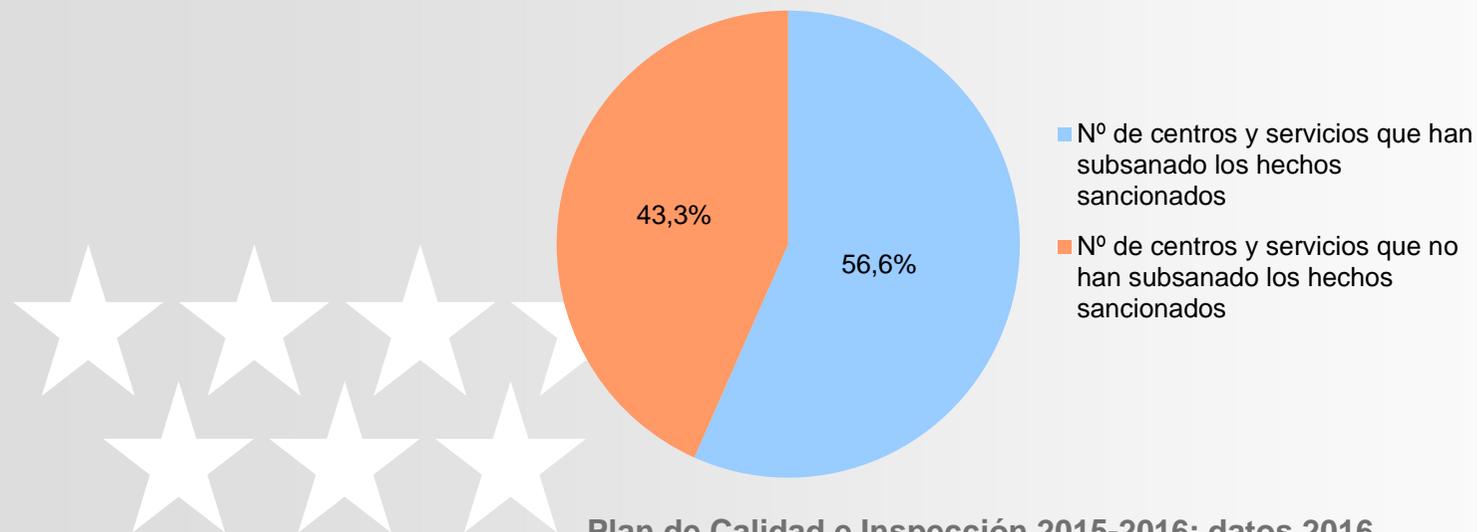
| 2016 | | |
|----------------------------|------------------------------|---|
| Centros con una inspección | Centros con dos inspecciones | % de centros con dos o más inspecciones |
| 2.044 | 687 | 33,6 % |



Resultados 2016

Seguimiento a centros/servicios sancionados en 2015

| CENTROS Y SERVICIOS CON TITULAR SANCIONADO | |
|--|---|
| Nº Total de centros y servicios con titular sancionado en 2015 | 30 |
| Inspeccionados el 100% de centros y servicios con titular sancionado en 2015 | 30 |
| Nº Total de centros y servicios que han subsanado los hechos sancionados | 17 (56,6% de los sancionados en 2015) |
| Nº Total de centros y servicios que no han subsanado la totalidad de los hechos sancionados | 13 (43,3% de los sancionados en 2015) |





Secretaría General Técnica

CONSEJERÍA
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Comunidad de Madrid

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