

**PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN
EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES
EN LA COMUNIDAD DE MADRID PARA EL PERÍODO
2017-2018**



**Orden 1129/2017, de 3 de julio
(BOCM 13 julio de 2017)**



PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN 2017-2018

- **NOVEDADES Y COMPROMISOS PRINCIPALES**

- **OBJETIVOS GENERALES**

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- **LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

- **METODOLOGÍA GENERAL DE ACTUACIÓN:**
 - **Área de Inspección**
 - **Área de Impulso de la Calidad**
 - **Área de Registro y Gestión Técnico-Administrativa**



Dignidad y Calidad Asistencial: Persistencia en el compromiso de controlar el cumplimiento de las **condiciones mínimas exigibles**, tanto a los centros como a los servicios, junto al **asesoramiento** a entidades y profesionales del sector.

A tal fin se aumenta la frecuencia en el número de inspecciones más allá de lo previsto en la Ley.



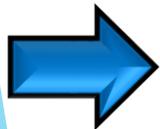
Sujeciones: Consolidación y refuerzo en el uso racional e individualizado de sujeciones, manteniendo y reforzando la necesaria valoración y aplicación por el equipo multidisciplinar de **medidas alternativas** y eliminación de factores de riesgo. Verificación de la existencia de consentimiento informado y prescripción médica.



Guía informativa de buenas prácticas: En el marco de la evaluación de la **Calidad** establecida en el artículo 12 de la **Ley 11/2002**, el plan contempla que se elabore y publique una guía de buenas prácticas para la medición de la satisfacción de los usuarios.



Cumplimiento de la Carta de Servicios: Medición anual del grado de cumplimiento de la **Carta de Servicios del CIRA**.



Administración electrónica: Una nueva línea al amparo de la Ley 39/2015 que pretende consolidar la comunicación por **medios electrónicos** con las personas implicadas en la gestión de centros y servicios y, en concreto, potenciar su utilización exclusiva en las relaciones con **personas jurídicas y profesionales del sector**.



OBJETIVOS GENERALES

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

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

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

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



COMPROBAR

El cumplimiento de las condiciones mínimas establecidas para la prestación de los servicios sociales a través de centros y servicios de acción social.

La **implantación y utilización** de **protocolos y registros mínimos de referencia**, relacionados con la atención directa de las personal usuarias, que garanticen la detección de incidencias y la adopción de medidas adecuadas en su supervisión.



VERIFICAR

El **uso racional y personalizado de las sujeciones**, velando por la autonomía y bienestar del usuario.

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, 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**.

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

Por el derecho a de los usuarios a **presentar reclamaciones** por la atención prestada en el centro o servicio y a **recibir una respuesta** de las mismas.



GARANTIZAR

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



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.



MANTENER

La actualización de los datos consignados en el Registro, de manera que permitan la adecuada planificación y ordenación de los recursos sociales existentes.



Años 2017-2018:

- ✓ **Personas mayores dependientes**
- ✓ **Adolescencia**
- ✓ **Infancia**





Once líneas de actuación en las que se define:

- ✓ **La Unidad responsable**
- ✓ **La metodología de trabajo**
- ✓ **Los objetivos específicos marcados**





LÍNEA I.- Área de Inspección

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

- ✓ Las inspecciones en centros y servicios podrán realizarse **en cualquier momento**, incluyendo **horario nocturno y fines de semana**.
- ✓ **Todos los centros** residenciales y de atención diurna se inspeccionarán anualmente **al menos una vez**.
- ✓ **Al menos dos inspecciones** a los centros residenciales dirigidos a personas mayores dependientes, infancia y adolescencia.



- Se inspeccionarán:

Todos los servicios de acción social dirigidos a **personas mayores, infancia y adolescencia** y al menos el **30% del resto de** servicios inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social.

Todos los servicios de acción social que inicien su actividad en 2017 o 2018 serán inspeccionados.

- **Se verificará** la existencia de la evaluación de calidad en los centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social.



VERIFICAR el USO RACIONAL e INDIVIDUALIZADO de las SUJECIONES

PRIMERA . Comprobación de la **valoración y/o aplicación de medidas alternativas** y en su caso, de la preceptiva **prescripción** médica de las sujeciones, reflejando el **motivo**, el **tipo** de sujeción, las **situaciones** en las que debe utilizarse, su **duración** y **periodicidad de la reevaluación** de la medida adoptada, que **no podrá ser superior a un mes**.

SEGUNDA. Comprobación documental de que la medida de sujeción dispone del **consentimiento informado** del usuario/a o su representante y que este refleja adecuadamente los **efectos negativos y positivos** que ocasiona su aplicación.



TERCERA. Comprobación de que el **personal de atención directa** revisa periódica y diariamente la **correcta aplicación** de la sujeción, así como la realización de **actuaciones complementarias de prevención de lesiones y de movilización** del usuario.

CUARTA. Comprobación de la coincidencia de la **medicación** administrada al usuario/a con la prescrita por el **facultativo**



CONTROL de los HECHOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA observados por la inspección.

PRIMERA. Comprobación de la subsanación de los hechos objeto de sanción administrativa en materia de servicios sociales en el año anterior.



SEGUNDA. Control de las medidas adoptadas para **subsanan los requerimientos** efectuados, fundamentalmente en los siguientes aspectos:

- ✓ El **cumplimiento** en los **centros residenciales** de los **horarios de descanso, aseo y alimentación** conforme lo dispuesto en el reglamento de régimen interior o las necesidades específicas de la persona usuaria.
- ✓ La **coincidencia** de la **medicación administrada al usuario/a con la prescrita** por el facultativo.
- ✓ La **adecuada tramitación y respuesta a las quejas**, reclamaciones y sugerencias interpuestas por las personas usuarias **en centros y servicios**.
- ✓ La **aplicación en los centros de medidas de supervisión** a sus usuarios/as que garantice la detección de incidencias y la adopción de las medidas adecuadas.



LÍNEA IV.- Área de 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.

PRIMERA. Comprobación de la realización por el profesional o el equipo multidisciplinar del centro o servicio en su caso, de un **programa de intervención individual** para cada persona usuaria y de **su revisión al menos cada seis meses**, con especial atención a los centros y servicios que atienden a personas en situación de dependencia.

SEGUNDA. Comprobación de que el programa de intervención individual se ha definido y realizado con la **participación y conocimiento** de la persona o su representante, con especial atención a los centros y servicios que atienden a personas en situación de dependencia.



COORDINACIÓN interinstitucional

- ✓ **Avanzar** en la **comunicación y coordinación** con otras **Unidades inspectoras** que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas, para verificar el cumplimiento de la normativa vigente y la calidad de la atención prestada en los centros y servicios.



EVALUACIÓN de la calidad de los servicios sociales

PRIMERA.

Contribuir a la **mejora de los sistemas de evaluación de calidad** en los centros residenciales dirigidos a personas mayores dependientes, infancia y adolescencia y su utilización para la mejora continua.

- ✓ Se efectuarán **visitas por técnicos del Área de Impulso de la Calidad**, se elaborará un **informe** y se remitirá a la entidad titular del centro.



SEGUNDA. Impulsar la mejora de la calidad de las evaluaciones que realizan los **centros residenciales dirigidos a personas mayores dependientes, infancia y adolescencia**, sobre la **satisfacción de sus usuarios/as** con la atención recibida.

- ✓ Realización sobre **una muestra representativa** de las personas usuarias o, en su caso, de familiares o representantes legales.
- ✓ **Análisis** de los resultados obtenidos.
- ✓ **Planificación de acciones** para la mejora de la calidad de la atención prestada.



TERCERA

Fomentar la utilización de **indicadores** en el marco de los sistemas de evaluación de la calidad, al objeto de facilitar la medición integral y continuada del servicio prestado y la mejora de los procesos de atención.

- ✓ Para ello se elaborará y publicará, una **guía de buenas prácticas** para la medición de la satisfacción de los usuarios en el marco de la evaluación de la calidad establecida en el artículo 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre.



MEJORA de la calidad en la ATENCIÓN ASISTENCIAL

PRIMERA.

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 posibiliten la detección de incidencias.



- ✓ Higiene personal.
- ✓ Control de salidas y ausencias.
- ✓ Prevención y riesgo de caídas.
- ✓ Medidas alternativas a las sujeciones.
- ✓ Revisión de sujeciones pautadas
- ✓ Movilizaciones y prevención de úlceras por presión.
- ✓ Alimentación e hidratación.
- ✓ Medicación administrada.

SEGUNDA. Impulsar en los **centros residenciales** que atienden a personas **mayores dependientes** la implantación de **buenas prácticas**.

- ✓ La **acogida e incorporación de los profesionales**, que permita el reconocimiento del centro y sus usuarios/as, con especial atención a las personas dependientes para que sean tratadas con el máximo respeto teniendo en cuenta su situación y pluripatología.
- ✓ Potenciar el **personal de referencia**, garantizando la atención personalizada y los cuidados básicos a la persona en un clima de comunicación, mutua confianza y convivencia.
- ✓ Potenciar la implantación de **sistemas activos de comunicación** con los/las usuarios/as y su entorno cercano.



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

Asesoramiento a las personas implicadas en la gestión de los centros de servicios sociales y servicios de acción social, sobre la normativa vigente en materia de servicios sociales y los objetivos y actuaciones definidos en el presente plan 2017-2018.

- ✓ Para su consecución se realizarán **sesiones informativas anuales** sobre los objetivos y actuaciones definidos en el presente Plan.





**CONOCIMIENTO de la VALORACIÓN DEL TRABAJO
realizado en el marco del Plan de Calidad e Inspección.**

PRIMERA.

Medición anual de la **valoración** de los/las directores/as de los centros de servicios sociales y de las/los responsables de los servicios de acción social inspeccionados, respecto de la efectividad del servicio público prestado por la **inspección**.



**CONOCIMIENTO de la VALORACIÓN DEL TRABAJO
realizado en el marco del Plan de Calidad e Inspección.**

SEGUNDA

Análisis de la **valoración** de las/los responsables de los centros de servicios sociales y de las/los responsables de los servicios de acción social, respecto de la utilidad de las **actuaciones llevadas a cabo por el Área de Evaluación y control de Calidad** en el impulso de la mejora y evaluación de la calidad.

TERCERA

Medición anual del grado de cumplimiento de la Carta de Servicios del **CIRA**.



**Ejecución de acciones formativas adaptadas a las
líneas y objetivos del presente Plan.**





IMPULSO de la seguridad jurídica y de la Administración electrónica en el ámbito de los Servicios Sociales

PRIMERA.

Mantener actualizados los datos inscritos en el **Registro** de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social.

SEGUNDA.

Consolidar la comunicación por medios electrónicos con las personas implicadas en la gestión de centros y servicios y, en concreto, potenciar su utilización exclusiva en las relaciones con las personas obligadas por la **Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común** de las Administraciones Públicas.



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

cira@madrid.org