



PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES EN LA COMUNIDAD DE MADRID PARA EL PERÍODO 2015-2016



Orden 1756/2015, de 11 de septiembre
(BOCM 06 octubre de 2015)

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

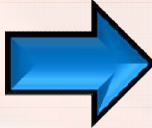





Comunidad de Madrid


➤ **PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN 2015-2016**


- **PRINCIPALES NOVEDADES**
- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
- **LÍNEAS DE ACTUACIÓN**
- **METODOLOGÍA GENERAL DE ACTUACIÓN:**
 - **Área de Inspección.**
 - **Área de Evaluación y Control de Calidad**



-  **Vigencia del Plan:** Ampliación **bienal**, lo que redundará en una mayor transparencia al facilitar el conocimiento de las actuaciones previstas en el conjunto del Sector.
-  **Coordinación:** Nueva línea institucional de avance y refuerzo de los **mecanismos y canales de comunicación activos con otras Unidades o Administraciones**, cuyas competencias confluyan en la atención que se presta en los centros y servicios de acción social.
-  **Fomento:** De las **buenas prácticas en la atención**, en relación al trato digno y respetuoso a la persona, con especial atención a las personas dependientes, para que sean tratadas con el máximo respeto teniendo en cuenta su situación y pluripatología.

 **Mejora:** En la calidad técnica de las evaluaciones realizadas y potenciar su eficacia como herramienta de mejora a través del uso de **indicadores** y la medición de la satisfacción de las personas usuarias.

 **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.

 **Avance:** En los **sistemas proactivos de comunicación**.

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 de **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



COMPROBAR

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

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 en su supervisión.



VERIFICAR

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

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 **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.

Año 2015:

- ✓ Personas mayores dependientes
- ✓ Familia
- ✓ Adolescencia
- ✓ Infancia



Año 2016:

- ✓ 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

Once líneas de actuación en las que se define:

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



▶ **PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN 2015-2016**

- PRINCIPALES NOVEDADES 2015-2016
- OBJETIVOS ESPECÍFICOS
- LÍNEAS DE ACTUACIÓN
- **METODOLOGÍA GENERAL DE ACTUACIÓN:**
 - **Área de Inspección.**
 - Área de Evaluación y Control de Calidad



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

PRIMERA - 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**.

□ Año 2015.

- ✓ Al menos dos inspecciones a los centros residenciales dirigidos a personas mayores dependientes, familia, infancia y adolescencia.
- ✓ Todos los servicios de ayuda a domicilio.
- ✓ Al menos el 30% resto servicios inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social



□ Año 2016.

- ✓ Al menos dos inspecciones a los centros residenciales dirigidos a 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.
- ✓ Todos los servicios de tratamientos especializados, servicios de prevención e inserción social y servicios de convivencia familiar y social.
- ✓ Al menos el 30% resto servicios inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social.

SEGUNDA - Inspección de los recursos de los **sectores prioritarios** para cada año, **sobre los que se ha efectuado comunicación previa**, en el **plazo máximo de tres meses**, contados desde la fecha de inscripción de la misma en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid.

TERCERA - **Comprobación** del cumplimiento de las obligaciones relativas a la **evaluación de calidad** que, para los centros de servicios sociales y servicios de acción social, establece el artículo 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre.



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

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

SEGUNDA. Control de las medidas adoptadas para **subsancionar 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.

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.

VERIFICAR el USO RACIONAL e INDIVIDUALIZADO de las SUJECCIONES físicas y farmacológicas.

- PRIMERA.** Comprobación de la **valoración y/o aplicación de medidas alternativas** y en su caso, de la preceptiva **prescripción** médica de las sujeciones físicas y farmacológicas, 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 éste 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.

COORDINACIÓN interinstitucional

PRIMERA. 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.

SEGUNDA. Articular **cauces de comunicación** homogéneos con las **entidades locales** a los efectos del cumplimiento de la normativa vinculada al ejercicio de la actividad de centros y servicios de acción social.



▶ **PLAN DE INSPECCIÓN Y CALIDAD 2015-2016**

- PRINCIPALES NOVEDADES 2015-2016
- OBJETIVOS ESPECÍFICOS
- LÍNEAS DE ACTUACIÓN
- **METODOLOGÍA GENERAL DE ACTUACIÓN:**
 - Área de Inspección.
 - **Área de Evaluación y Control de Calidad**



EVALUACIÓN de la calidad de los servicios sociales

PRIMERA - Contribuir a la mejora de los sistemas de evaluación de calidad en los centros residenciales de los sectores prioritarios y tipología de servicios previstos para cada año del Plan y su utilización para la mejora continua.

- ✓ Se efectuarán **visitas por técnicos del Área de Evaluación y Control de Calidad**, se elaborará un **informe** y se remitirá a la entidad titular en el plazo de **treinta días** desde la visita.
- ✓ El cómputo de los plazos se interrumpirá, en su caso, desde que sea solicitada a los centros o servicios documentación complementaria y/o aclaratoria hasta la presentación de la misma.

SEGUNDA - Impulsar la mejora de la calidad de las evaluaciones que realizan los **centros residenciales** 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 - Impulsar 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.

- ✓ Para ello 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 establecida en el artículo 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre.



MEJORA de la calidad en la ATENCIÓN ASISTENCIAL

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.
- ✓ Sujeciones físicas y farmacológicas.
- ✓ Movilizaciones y prevención de úlceras por presión.
- ✓ Alimentación e hidratación.

Impulsar BUENAS PRÁCTICAS

Impulsar en los **centros residenciales** que atienden a personas 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 2015-2016.

- ✓ Para su consecución se realizarán al menos **cuatro 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**.

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.

FORMACIÓN CONTINUA del personal vinculado al Plan de Calidad e Inspección de los centros de servicios sociales y de servicios de acción social

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





Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Comunidad de Madrid

cira@madrid.org