

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

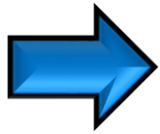


**Orden 1129/2017, de 3 de julio  
(BOCM 13 julio de 2017)**



## **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.



**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](mailto:cira@madrid.org)