



Secretaría General Técnica

CONSEJERÍA
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Comunidad de Madrid

PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES EN LA COMUNIDAD DE MADRID PARA EL PERÍODO 2019-2020

Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones

**Orden 1993/2018, de 28 de diciembre
(BOCM 9 enero 2019)**

ÍNDICE

PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN 2019-2020

- NOVEDADES Y COMPROMISOS PRINCIPALES
- OBJETIVOS GENERALES
- OBJETIVOS ESPECÍFICOS
- LÍNEAS DE ACTUACIÓN
- METODOLOGÍA GENERAL DE ACTUACIÓN

NOVEDADES Y COMPROMISOS PRINCIPALES

✓ 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.

NOVEDADES Y COMPROMISOS PRINCIPALES

- ✓ Especial seguimiento de los centros y servicios que hayan sido objeto de sanción administrativa
- ✓ Control sobre el respeto y garantía de la intimidad personal en la atención a los usuarios, incidiendo en el respeto a la dignidad del usuario y en el trato humanizado
- ✓ Comprobación de que el programa de intervención individual contiene los objetivos y actividades por áreas de atención conforme a sus necesidades y, en la medida de lo posible a las preferencias de la persona usuaria

NOVEDADES Y COMPROMISOS PRINCIPALES

- ✓ **Extensión de la coordinación con otras unidades administrativas, y no sólo las de inspección**

- ✓ **Impulso en materia de Calidad en la gestión de centros de día y residencias dirigidos a personas mayores dependientes**

- ✓ **Impulso de la utilización de apoyos y adaptaciones en los procesos de medición de la satisfacción de los centros para facilitar la participación directa de los propios usuarios**

- ✓ **Promoción de la adopción de protocolos entre otras materias:**
 - **Traslados a servicios de urgencias**
 - **Sujeciones**
 - **Prevención de la incontinencia**

NOVEDADES Y COMPROMISOS PRINCIPALES

- ✓ **Impulso de buenas prácticas en los centros desde el respeto a los derechos del usuario y la máxima sensibilidad a su situación y preferencias personales.**
- ✓ **En el ámbito metodológico se resaltan las guías de autorización y comunicación de centros y servicios.**

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 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**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

➤ 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 los usuarios, que garanticen la detección de incidencias y la adopción de medidas adecuadas en su supervisión.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

➤ 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 los usuarios y su entorno cercano, disponer de la información precisa sobre su situación y los servicios que se prestan en el centro o servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

➤ MANTENER:

- La actualización de los datos consignados en el registro de Entidades, Centros y Servicios de acción social de la Comunidad de Madrid de manera que permitan la adecuada planificación y ordenación de los recursos sociales existentes.

SECTORES DE ESPECIAL ATENCIÓN

➤ CENTROS:

- ❖ Personas mayores dependientes
- ❖ Inmigración
- ❖ Otros grupos en situación de necesidad



➤ SERVICIOS:

- ❖ Personas con discapacidad
- ❖ Mujer
- ❖ Colectivos en situación de necesidad

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Once líneas de actuación en las que se define:

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



LÍNEA I.-AREA 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, fines de semana y festivos.**
- ✓ **Todos los centros residenciales y de atención diurna se inspeccionarán al menos una vez al año.**
- ✓ **Todos los centros residenciales dirigidos a personas mayores dependientes, inmigración y otros grupos en situación de necesidad se inspeccionarán dos veces al año.**

LÍNEA I.-AREA DE INSPECCIÓN

✓ Se inspeccionarán:

- Todos los servicios de acción social dirigidos a personas con discapacidad, mujer y colectivos en situación de necesidad 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 2019 o 2020.
- Se verificará la existencia de la evaluación de calidad en los centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social.

LÍNEA II.-AREA DE INSPECCIÓN

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 y 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 o su representante y que éste refleja adecuadamente los efectos negativos y positivos que ocasiona su aplicación.

LÍNEA II.-AREA DE INSPECCIÓN

VERIFICAR el USO RACIONAL e INDIVIDUALIZADO de las SUJECIONES

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

LÍNEA III.-AREA DE INSPECCIÓN

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

PRIMERA Especial seguimiento de los centros y servicios que hayan sido objeto de sanción administrativa en el marco del Plan de Calidad e Inspección anterior.

LÍNEA III.-AREA DE INSPECCIÓN

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

SEGUNDA Control de las medidas adoptadas para subsanar 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 del usuario.
- La coincidencia de la medicación administrada al usuario con la prescrita por el facultativo

LÍNEA III.-AREA DE INSPECCIÓN

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

- **La adecuada tramitación y respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias interpuestas por los usuarios en los centros y servicios**
- **La aplicación en los centros de medidas de supervisión a sus usuarios que garantice la detección de incidencias y la adopción de las medidas adecuadas**
- **El respeto y garantía de la intimidad personal en las atenciones prestadas a los usuarios**
- **El cumplimiento por parte de los centros que hayan sido objeto de requerimiento de la inspección para que regularicen su situación administrativa, de acuerdo con la normativa de servicios sociales o se ajusten a las condiciones de autorización administrativa concedida, o a las condiciones de la comunicación válidamente presentada por la entidad titular**

LÍNEA III.-AREA DE INSPECCIÓN

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

TERCERA Especial seguimiento de los centros y servicios sobre los que se presente queja denuncia o reclamación, sin perjuicio de su tramitación por parte del órgano competente. Las quejas, denuncias o reclamaciones deberán expresar la identidad de la persona o personas que la presentan, así como el relato de los hechos que pudieran constituir un incumplimiento de la normativa de servicios sociales.

LÍNEA IV.-AREA 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 usuario 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.

LÍNEA IV.-AREA 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.

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, y que contenga los objetivos y actividades por áreas de atención conforme a sus necesidades y en la medida de lo posible, a las preferencias del usuario, con especial atención a los centros y servicios que atienden a personas en situación de dependencia.

LÍNEA V. ÁREAS DE INSPECCIÓN, IMPULSO DE LA CALIDAD Y REGISTRO Y GESTIÓN TÉCNICO ADMINISTRATIVA

COORDINACIÓN interinstitucional

- ✓ Avanzar en la comunicación y coordinación con otras Unidades administrativas e 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.

LÍNEA VI. ÁREA DE IMPULSO DE LA CALIDAD

EVALUACIÓN de la calidad de los servicios sociales

PRIMERA Contribuir a la mejora de los sistemas de evaluación de calidad en centros de día y residencias dirigidos a personas mayores dependientes impulsando que utilicen los resultados y conclusiones de las evaluaciones para la mejora continua de la atención que prestan a sus usuarios.

SEGUNDA Impulsar la mejora de la calidad de las evaluaciones que realizan los centros de día y residencias dirigidos a personas mayores dependientes, sobre la satisfacción de sus usuarios con la atención recibida.

LÍNEA VI. ÁREA DE IMPULSO DE LA CALIDAD

EVALUACIÓN de la calidad de los servicios sociales

TERCERA Fomentar la utilización de indicadores en el marco de los sistemas 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.

LÍNEA VII. ÁREA DE IMPULSO DE LA CALIDAD

MEJORA de la calidad en la atención asistencial

PRIMERA Impulsar la implantación de protocolos y registros en el ámbito de la atención a personas mayores dependiente, que repercutan en la mejora de la misma, en el bienestar de la persona posibiliten la detección de incidencias, especialmente en los siguientes ámbitos:

LÍNEA VII. ÁREA DE IMPULSO DE LA CALIDAD

MEJORA de la calidad en la atención asistencial

- ✓ Higiene personal
- ✓ Control de salidas y ausencias
- ✓ Traslados a servicios de urgencias
- ✓ Prevención y riesgo de caídas
- ✓ Sujeciones
- ✓ Movilizaciones y prevención de úlceras por presión
- ✓ Prevención de la incontinencia
- ✓ Alimentación e hidratación
- ✓ Medicación administrada

LÍNEA VII. ÁREA DE IMPULSO DE LA CALIDAD

MEJORA de la calidad en la atención asistencial

SEGUNDA. Impulsar en los centros residenciales y centros de día que atienden a personas mayores dependientes la implantación de buenas prácticas en relación con:

- ✓ La acogida e incorporación de los profesionales, que permita el conocimiento del centro y sus usuarios, 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, desde el respeto a sus derechos y la máxima sensibilidad a su situación y preferencias personales.
- ✓ Potenciar la implantación de sistemas activos de comunicación con los usuarios y su entorno cercano.

LÍNEA VIII. ÁREAS DE INSPECCIÓN, IMPULSO DE LA CALIDAD Y REGISTRO Y GESTIÓN TÉCNICO ADMINISTRATIVA

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 2019-2020

LÍNEA IX. ÁREA DE IMPULSO DE LA CALIDAD

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

PRIMERA Medición de la valoración de los directores de los centros de servicios sociales y de 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 los responsables de los centros de servicios sociales y de los responsables de los servicios de acción social, respecto de la utilidad de las actuaciones llevadas a cabo por el Área de Impulso de la Calidad, en el impulso de la mejora y evaluación de la calidad.

TERCERA Medición anual del grado de cumplimiento de la Carta de Servicios de la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones.

LÍNEA X.- ÁREA DE IMPULSO DE LA CALIDAD

- ✓ **Formación continua del personal vinculado al Plan de Calidad e Inspección de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid 2019-2020**
- ✓ **Ejecución de acciones formativas adaptadas a las líneas y objetivos del Plan.**

LÍNEA XI.- ÁREAS DE INSPECCIÓN, IMPULSO DE LA CALIDAD Y REGISTRO Y GESTIÓN TÉCNICO ADMINISTRATIVA

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 de la Comunidad de Madrid.

SEGUNDA Seguir avanzando en la comunicación por medios electrónicos con las personas implicadas en la gestión de centros y servicios y en concreto, consolidando 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