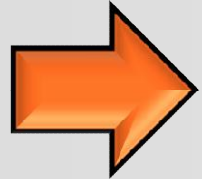


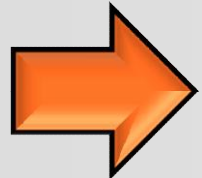


**RESULTADOS DEL PLAN DE INSPECCIÓN EN
MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES PARA
2009**

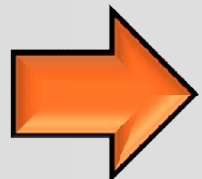
Objetivos generales 2009



Velar para que los destinatarios de los servicios sociales reciban y perciban que la atención que se les presta es la más adecuada a sus necesidades y derechos.



Contribuir al buen funcionamiento de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid y al mantenimiento del nivel de calidad exigible para garantizar la satisfacción de los usuarios.

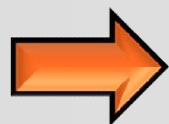


Homogeneizar los procedimientos e instrumentos necesarios para hacer frente a los nuevos retos y demandas de los Servicios Sociales, fomentando la utilización preferente de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos.



Optimizar la organización y las prestaciones ofrecidas en los centros y servicios de acción social.

Objetivos específicos 2009



Garantizar el respeto de los derechos de los usuarios de Centros y Servicios Sociales, para que reciban una atención adecuada a sus necesidades.



Verificar el correcto funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social.



Incrementar los niveles de calidad de atención a los usuarios, especialmente en aquellos que se encuentren en situación de dependencia, fomentando la estandarización de los procesos asistenciales.



Racionalizar, mediante la adaptación a sus necesidades reales, las actuaciones de apoyo a las personas responsables de Centros y Servicios de Acción Social, así como a los usuarios de los mismos y a su entorno cercano.



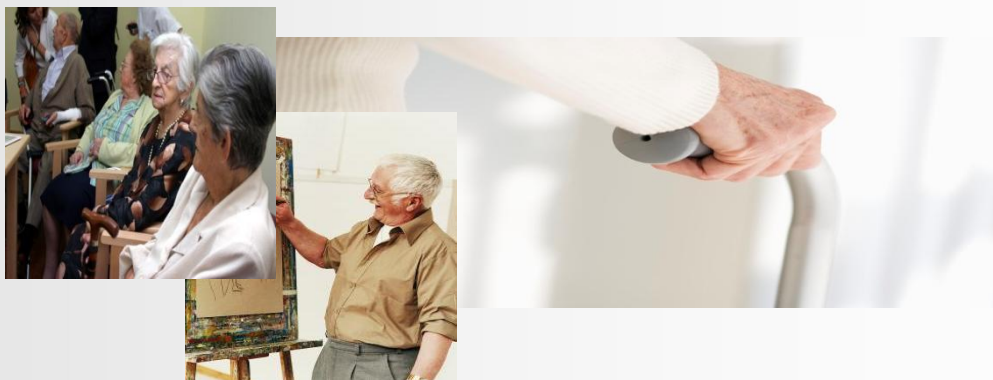
Definir modelos normalizados de cuestionarios y entrevistas diseñados y adaptados para cada tipo de servicio o centro.



Comprobar que los fondos públicos destinados a la prestación de servicios públicos son gestionados apropiadamente.

Sectores prioritarios 2009

Personas
mayores



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 el sector prioritario del Plan de Inspección 2009:

- Los **centros de atención diurna** serán inspeccionados **al menos una vez**.
- Los **centros residenciales** serán inspeccionados **al menos dos veces**, pudiendo realizarse la inspección **en cualquier momento**, incluyendo horario **nocturno y fin de semana**.
- Se inspeccionará al menos el **20%** de los **servicios de acción social** autorizados por la Comunidad de Madrid.

Líneas de actuación 2009

Comprobación del respeto de los derechos reconocidos a los usuarios de los Servicios Sociales, especialmente a quienes utilizan los centros de atención diurna y residencial.

Control del cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales mínimos establecidos para el funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales y los Servicios de Acción Social.

Conocimiento del grado de cumplimiento de los contratos de gestión de servicio público y conciertos mediante los cuales la Comunidad de Madrid presta directa o indirectamente Servicios Sociales que forman parte del Sistema Público.

Obtención de información sobre la situación basal de la calidad del sistema de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid y el grado de satisfacción de los usuarios de los mismos.

Avance en la cualificación del personal inspector mediante acciones específicas de formación.

Apoyo a las personas responsables y usuarios de Centros y Servicios de Acción Social.

Conocimiento del grado de satisfacción de los responsables de los Centros y Servicios con respecto al trabajo desempeñado por la Inspección.

Evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos previstos y valoración de las líneas de actuación.

Resultados 2009

- ✓ *Se ha cumplido el **100% de los objetivos** marcados.*
- ✓ El **100%** de las residencias de personas mayores han sido inspeccionadas dos o más veces.
- ✓ Se ha **incrementado en un 150%** el número de inspecciones realizadas al sector de personas mayores: Se han realizado **1.181 actuaciones** frente a las 472 de 2008.
- ✓ Puesta en marcha de actuaciones inspectoras en **horario nocturno y de fin de semana**: Se han efectuado **44 inspecciones** nocturnas y de fin de semana.
- ✓ Las actuaciones inspectoras en centros residenciales han **aumentado un 52%** respecto al año anterior: Se han realizado **1.762** frente a las 1.161 de 2008.
- ✓ Se ha realizado un **seguimiento a las 48 Residencias sancionadas** en 2008.



Resultados 2009

- ✓ Celebración de **mesas redondas y jornadas**, dirigidas a personas implicadas en la gestión de centros, sobre criterios de actuación inspectora y el plan de inspección de 2009: 6 jornadas dirigidas al sector personas mayores.
- ✓ Se ha realizado un estudio de **valoración de la labor inspectora** por parte de los responsables de los centros, obteniendo un resultado de **8,16** puntos sobre 10.
- ✓ Puesta en marcha de la **Unidad de Atención de Quejas y Sugerencias (UAQS)** que se constituye como único canal de entrada de las quejas y sugerencias relacionadas con la atención prestada en centros y servicios. Se han **tramitado el 100% de las quejas recibidas**.

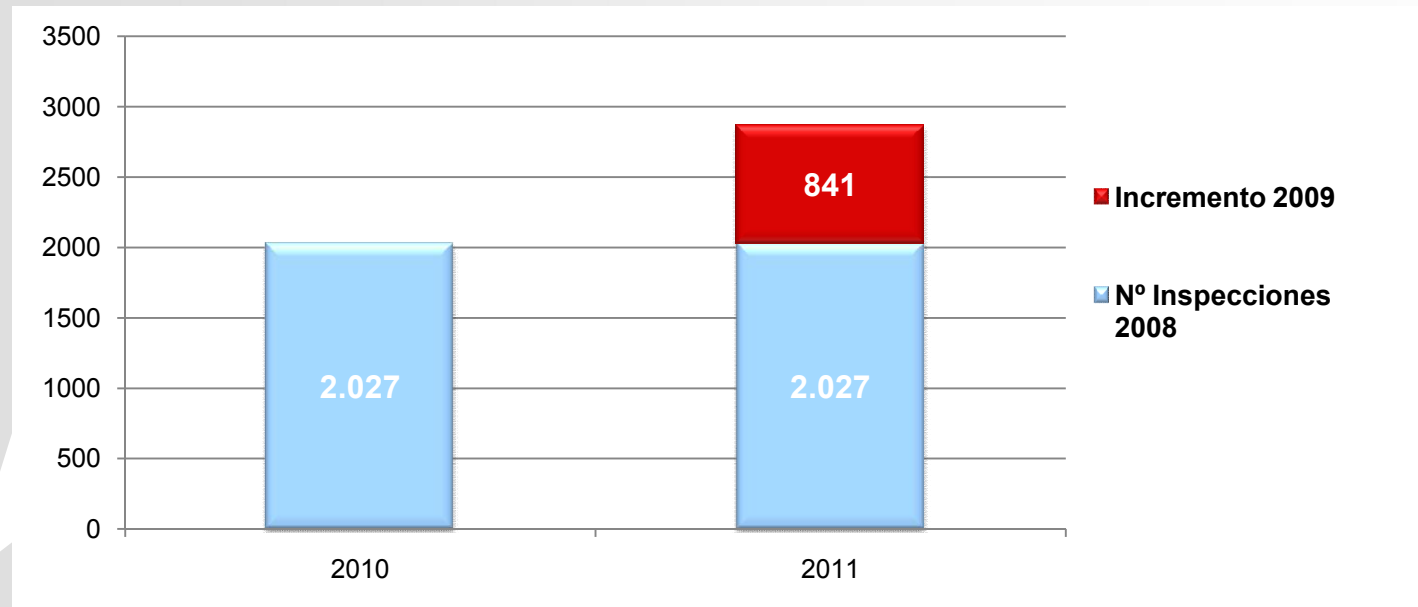


Resultados 2009

Evolución del número de actuaciones inspectoras

Evolución 2008-2009

Año	2008	2009	% Incremento 2008-2009
Actuaciones inspectoras	2.027	2.868	42%



Resultados 2009

Actuaciones inspectoras en sectores prioritarios

	2008	2009	% Incremento
Nº DE INSPECCIONES POR TIPO DE CENTRO			
Centros de atención diurna	493	711	44%
NOVEDAD 2009: Sector prioritario: Residencias de personas mayores Objetivo 2009: Inspecciones al sector prioritario: 2 veces mínimo			
Centros residenciales	1.161	1.762	52%
De la cuales			
A Residencias de personas mayores	472	1.181	150%
NOVEDAD 2009: Objetivo 2009: Inspecciones al 20% del total de servicios inscritos LOGROS: Se ha inspeccionado al 41,84% del total de servicios de acción social inscritos, lo que constituye un 21,84% por encima del objetivo.			
Servicios de acción social	373	395 (41,84%)	6%

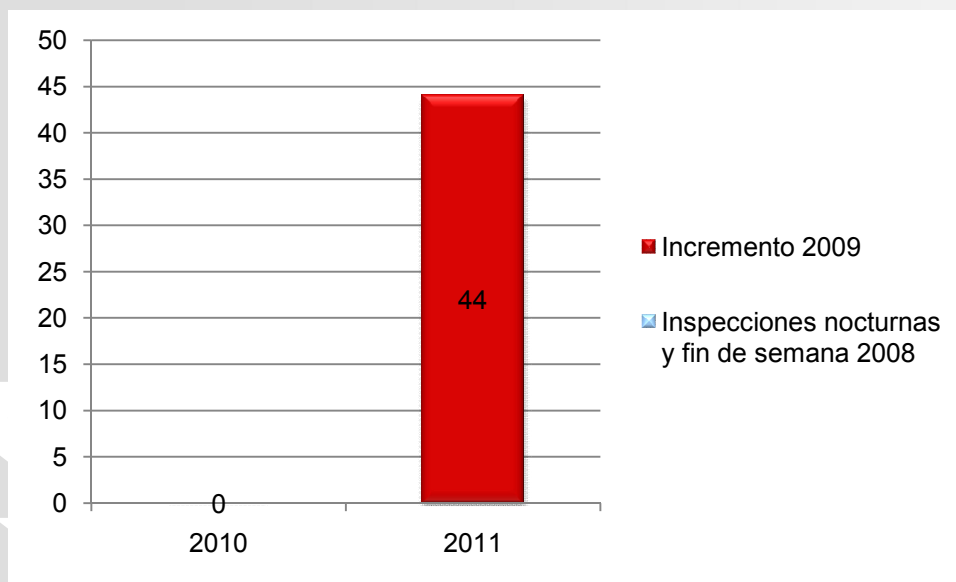


Resultados 2009

Actuaciones inspectoras en horario nocturno y fin de semana

Evolución 2008-2009

Año	2008	2009	% Incremento 2008-2009
Actuaciones inspectoras nocturnas y en fin de semana	0	44	En 2009 se realizan por primera vez inspecciones nocturnas y de fin de semana



Se realizan inspecciones las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año

Resultados 2009

Seguimiento a centros sancionados en 2008

CENTROS Y SERVICIOS CON TITULAR SANCIONADO	
Nº Total de centros y servicios con titular sancionado en 2008	54
Nº Total de centros con titular sancionado en 2008 que se han cerrado durante 2009	6
Se han inspeccionado el 100% de los centros con titular sancionado en 2008	48



Evaluación del nivel de calidad de atención prestada en centros residenciales de personas mayores

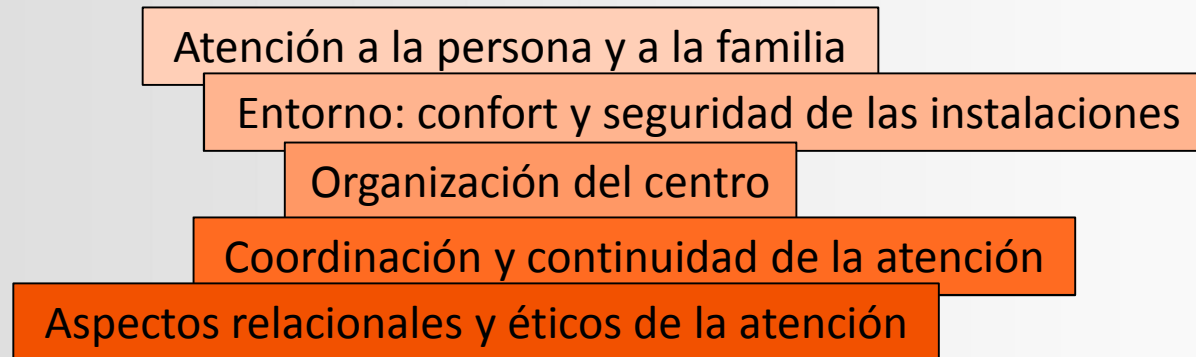
- ✓ Se realiza una **evaluación de la situación basal del grado de calidad** de los Centros residenciales de personas mayores a través de un estudio adjudicado al **Instituto Universitario Avedis Donabedian**.
- ✓ Se selecciona de manera aleatoria una **muestra de 84 residencias** en base a **criterios** de titularidad, número de usuarios, y zona geográfica **que refleja fielmente la realidad de la diversidad de las residencias** de personas mayores.
- ✓ Variables y tamaño muestral:
 - Error muestral: **5%**
 - Nivel de confianza: **95%**

Para ello es necesario estudiar los casos de **2.209** personas mayores atendidas en centros residenciales



Evaluación del nivel de calidad de atención prestada en centros residenciales de personas mayores

- **Dimensiones** incluidas en el proceso de evaluación:



- Se estudiaron **33 indicadores** (de estructura, proceso y resultado), cada uno con sus elementos de medida y su valor óptimo.
- La **modalidad de indicadores** se divide entre :
 - ✓ **Normativa**: el indicador recoge aspectos de la normativa a cumplir.
 - ✓ **Calidad**: el indicador, aunque recoge aspectos de la normativa a cumplir, incluye también otros elementos de medida de la calidad de la atención prestada en los centros.
 - ✓ **Excelencia**: además de medir aspectos de la normativa, incluye elementos de medida de calidad excelente en la atención prestada en los centros.

Evaluación del nivel de calidad de atención prestada en centros residenciales de personas mayores

RESULTADOS

El estudio ha proporcionado una visión global de la situación basal y unos criterios específicos de revisión y mejora que contribuirán al incremento de la calidad prestada y percibida por las personas mayores y sus familiares.



La Comunidad de Madrid está por encima de la media nacional.

Es necesario seguir trabajando para mejorar la calidad de vida de los usuarios, siendo recomendable:

- ✘ Modificar la normativa actual.
- ✘ Impulsar la evaluación de calidad en los centros.





Secretaría General Técnica

CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Comunidad de Madrid

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