



Resolución 814/2023, de 22 de febrero, de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, por la que se establece el Servicio de atención y apoyo a las familias en las residencias de personas mayores de titularidad de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, establece, en su artículo 5.1.j), que toda persona atendida por el Sistema Público de Servicios Sociales tiene el derecho de acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos.

En las residencias de personas mayores, este derecho es ejercido, de manera habitual, tanto por los propios usuarios residentes como por sus familias, que demandan cauces de acceso más ágiles y cercanos, más allá de los sistemas institucionales de información y de presentación de sugerencias y quejas existentes en relación con cualquier servicio público.

Por su parte, la Consejería de Familia, Juventud y Política Social está firmemente comprometida con los principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales, recogidos en el artículo 8 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, entre los que deben mencionarse aquí los de calidad, atención centrada en la persona o participación.

En consecuencia, la Consejería ha decidido establecer un Servicio de atención y apoyo a las familias, que se prestará en cada una de las 25 residencias públicas gestionadas por la Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS) y en los 18 centros de gestión indirecta de los que es titular la Comunidad de Madrid.

De otro lado, el artículo 21 del Decreto 208/2021, de 1 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, en sus apartados 2 y 4, hace corresponder a la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, las competencias en la ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social, y en el establecimiento, evaluación y propuesta de acciones de mejora de los objetivos institucionales de calidad y seguridad en todos los centros y servicios de acción social, enfocadas a los procesos asistenciales y organizativos, así como en el desarrollo de actuaciones para mejorar la atención de los usuarios de los centros y servicios de acción social.

De conformidad con lo anterior, en el ejercicio de las atribuciones conferidas por el artículo 47 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, y de acuerdo con lo dispuesto en los apartados 2 y 4 del artículo 21 del Decreto 2028/2021, de 1 de septiembre,



RESUELVO

Primero. Objeto.

Establecer el Servicio de atención y apoyo a las familias en las residencias de personas mayores de titularidad de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, que se adscribe a esta Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, a través de la Subdirección General de Calidad e Innovación.

Segundo. Finalidad.

Este Servicio tiene como misión atender de forma personalizada a las familias de las personas residentes, actuando como nexo de unión con el resto de los profesionales de los centros, con el objeto de facilitar información y asesoramiento sobre las cuestiones propuestas, así como de resolver aquellos asuntos que puedan plantearse y que, en caso contrario, puedan ser fuente de disconformidad durante el proceso asistencial, ofreciendo una solución adecuada y elaborando propuestas que contribuyan a la mejora de la organización.

Tercero. Prestación del Servicio.

Este Servicio se prestará de manera presencial en cada una de las residencias de personas mayores de titularidad de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, en los horarios habituales de visitas de las familias, si bien podrá prestarse, además, de manera telemática, en función de las necesidades y de los recursos disponibles, con objeto de facilitar el acceso al mismo.

Para ello, las residencias referidas contarán con un espacio en el que desarrollar este Servicio, accesible, debidamente señalado y con independencia suficiente para permitir el encuentro entre las familias y los profesionales que lo presten.

Asimismo, dotarán dicho espacio con el equipamiento informático necesario y el mobiliario imprescindible para permitir una atención adecuada a las familias.

Cuarto. Funciones.

Los profesionales que presten este Servicio tendrán, principalmente, las siguientes funciones:

- a) Informar y orientar a las familias sobre los aspectos concernientes a la atención a las personas usuarias en las residencias de personas mayores. En particular, sobre los derechos y deberes de estas en relación con la atención recibida o a recibir.
- b) Atender las sugerencias, quejas o reclamaciones presentadas por las familias, y tratar de solucionar el problema en ese momento, bien proponiendo una solución, bien trasladando la cuestión a la instancia competente, con objeto de resolverla lo antes posible; sin perjuicio de la tramitación de aquellas por parte del órgano competente.
- c) Analizar las sugerencias, quejas o reclamaciones presentadas por las familias y elaborar propuestas de mejora.
- d) Analizar los indicadores de satisfacción de las familias y elaborar propuestas de mejora.
- e) Intermediar en los conflictos que se puedan generar entre las familias y los centros.



- f) Participar en los protocolos de acogida a nuevas personas residentes en los centros y hacer un seguimiento durante los primeros días de su estancia, con objeto de aclarar las dudas que puedan surgir a las familias.

Quinto. Implementación.

Este Servicio se implementará de manera progresiva, comenzando por las residencias públicas de personas mayores gestionadas por la Agencia Madrileña de Atención Social, hasta extenderse a la totalidad de las residencias de personas mayores de titularidad de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, en función de los recursos disponibles y del aprendizaje obtenido.

Sexto. Coordinación.

La coordinación de este Servicio recaerá en la Subdirección General de Calidad e Innovación, de esta Dirección General, cuyo titular velará por el cumplimiento de esta Resolución y por la pronta resolución de cuantas incidencias se produzcan en el marco de la misma, garantizándose los derechos de las personas residentes y de sus familias.

DISPOSICIÓN FINAL

Entrada en vigor

Esta Resolución entrará en vigor el día siguiente al de su firma.

EL DIRECTOR GENERAL DE EVALUACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN

