



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 2017-2018

**Datos de ejecución a fecha
31 de diciembre de 2017**

Subdirección General de Control de Calidad,
Inspección, Registro y Autorizaciones
(C.I.R.@)



En este documento se presentan los datos de ejecución 2017, a fecha 31 de diciembre de 2017, de las líneas de actuación que vienen definidas en el Plan de Calidad e Inspección en materia de servicios sociales en la Comunidad de Madrid, para el periodo 2017-2018, aprobado por la Orden 1129/2017, de 3 de julio, del Consejero de Políticas Sociales y Familia (B.O.C.M. 13 de julio de 2017), con objeto de facilitar una estimación de su grado de cumplimiento.

Estos datos de ejecución se presentan en el cuadro de indicadores de gestión CIR@ que se presenta a continuación.



PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN 2017-2018

LINEA	Nº ACTUACIÓN	INDICADOR	Año 2017 Resultados a 31/12/2017
I. CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS MATERIALES, FUNCIONALES Y DE CALIDAD	1ª INSPECCION DE CENTROS Y SERVICIOS EN CUALQUIER MOMENTO, INCLUYENDO HORARIO NOCTURNO Y FINES DE SEMANA	Inspecciones totales	3.797
		Inspecciones nocturnas y fin de semana	159
		% Centros residenciales y de atención diurna inspeccionados al menos una vez	100,0%
		% Centros residenciales sectores prioritarios inspeccionados dos veces	100,0%
		% Tipología de servicios previsto en el año inspeccionados al menos 1 vez	100,0%
		% Resto de Servicios inscritos inspeccionados al menos 1 vez	60,0%
	2ª INSPECCION DE LOS RECURSOS DE LOS SECTORES PRIORITARIOS SOBRE LOS QUE SE HA EFECTUADO COMUNICACIÓN PREVIA EN EL PLAZO MÁXIMO DE 3 MESES DESDE LA FECHA DE INSCRIPCIÓN DE LA MISMA	Total de comunicaciones inscritas de recursos de los sectores prioritarios	346
		% Comunicaciones s.s. p.p.. inspeccionadas en plazo máx. 3 meses	83,0%
	3ª COMPROBACION DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RELATIVAS A LA EVALUACION DE LA CALIDAD (ART.12)	Total inspecciones comprobacion art.12	3.299
		% Centros inspeccionados cumplen art. 12	68,8%
% Servicios inspeccionados cumplen art. 12		54,1%	
II. VERIFICAR EL USO RACIONAL E INDIVIDUALIZADO DE LAS SUJECIONES FISICAS Y FARMACOLÓGICAS	1ª COMPROBACION DE LA VALORACION Y/O APLICACIÓN DE MEDIDAS ALTERNATIVAS Y, EN SU CASO, DE LA PRESCRIPCIÓN CORRECTA DE LA SUJECIONES FISICAS Y FARMACOLÓGICAS	% Centros inspeccionados en los que se ha efectuado requerimiento en relacion con las medidas alternativas a las sujeciones prescritas	30,9%
		% de centros inspeccionados en los que se ha efectuado requerimiento en relacion la preccripción de la sujeción	19,3%
	2ª COMPROBACION DE QUE LA SUJECION DISPONE DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL USUARIO/REPRESENTANTE QUE INCLUYE LOS EFECTOS NEGATIVOS Y POSITIVOS QUE OCASIONA SU APLICACIÓN	% de centros inspeccionados en los que se ha efectuado requerimiento en relacion con el consentimiento de la sujeción	19,8%
	3ª COMPROBACION DE LA REVISION DIARIA DE LA CORRECTA APLICACIÓN DE LA SUJECION Y LA REALIZACION DE ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS	% de centros inspeccionados en los que se ha efectuado requerimiento en relacion con la supervisión de la sujeción	15,4%
III. CONTROL DE LOS HECHOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA	1ª COMPROBACION DE LA SUBSANACION DE LOS HECHOS OBJETO DE SANCION EN EL EJERCICIO ANTERIOR	Centros sancionados en el ejercicio anterior	45
		% Centros sancionados en el ejercicio anterior con subsanacion total de los hechos objeto de sanción en el ejercicio en curso	51,0%
		Servicios sancionados en el ejercicio anterior	0
		% Servicios sancionados en el ejercicio anterior con subsanacion total de los hechos objeto de sanción en el ejercicio en curso	0,0%
	2ª COMPROBACION DE LA SUBSANACION DE LOS REQUERIMIENTOS EFECTUADOS	% Centros residenciales en los que se comprueba la subsanacion de requerimientos efectuados en los horarios de descanso, aseo y alimentación.	91,3%
		% Centros en los que se comprueba la subsanacion de requerimientos efectuados en relacion con la falta de coincidencia entre la medicación administratada y prescrita	75,9%
		% Centros en los que se comprueba la subsanacion de requerimientos efectuados en relacion con las medidas de supervisión de los usuarios	84,1%
		% Centros en los que se comprueba la subsanacion de requerimientos efectuados en la tramitación y respuesta de quejas, reclamaciones y sugerencias	24,8%
		% Servicios en los que se comprueba la subsanacion de requerimientos efectuados en la tramitación y respuesta de quejas, reclamaciones y sugerencias	2,3%



PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN 2017-2018

LÍNEA	Nº ACTUACIÓN	INDICADOR	Año 2017 Resultados a 31/12/2017
IV. VERIFICAR QUE LA PERSONA DISPONGA DE UN PROGRAMA DE ATENCIÓN INDIVIDUALIZADO Y SU PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES	1ª COMPROBACION DE LA REALIZACION DE UN PII POR USUARIO Y SU REVISIÓN SEMESTRAL	% Centros en las que se comprueba la revisión semestral del PII	98,7%
		% Servicios en las que se comprueba la revisión semestral del PII	96,4%
	2ª COMPROBACION DE LA PARTICIPACION DEL USUARIO EN LA DEFINICIÓN DE SU PII	% Centros en los que se comprueba participación	99,5%
		% Servicios en los que se comprueba participación	99,4%
V. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL	AVANZAR EN LA COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTRAS UNIDADES INSPECTORAS QUE PUEDAN CONFLUIR CON LOS SERVICIOS SOCIALES	Unidades inspectoras con las que han habilitado mecanismos de comunicación y coordinación	2
		Nº de actuaciones de coordinación efectuadas	17
VI. EVALUACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES	1ª CONTRIBUIR A MEJORAR LOS SISTEMAS DE EVALUACION DE LA CALIDAD EN LOS CENTROS RESIDENCIALES PREVISTOS EN EL PLAN	Visitas Técnicas de Calidad	56
		% Informes emitidos en plazo máx. 30 días	100,0%
	2ª IMPULSAR LA MEJORA DE LA EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LOS CENTROS RESIDENCIALES PREVISTOS EN EL PLAN	Visitas Técnicas de Calidad	56
		Guías Técnicas Publicadas	0
	3ª FOMENTAR LA UTILIZACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD	Visitas Técnicas de Calidad	56
	VII. MEJORA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL	1ª IMPULSAR PROTOCOLOS Y REGISTROS EN EL ÁMBITO DE LA ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES	Visitas Técnicas de Calidad para el impulso de protocolos
Visitas Técnicas de Calidad para el impulso de registros			56
2ª IMPULSO DE BUENAS PRACTICAS DE ATENCIÓN EN CENTROS RESIDENCIALES DE PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES		Visitas Técnicas de Calidad BB.PP. Acogida e incorporación de profesionales	44
		Visitas Técnicas de Calidad BB.PP. Personal de referencia	19
		Visitas Técnicas de Calidad BB.PP. Sistemas activos de comunicación	49
VIII. ASESORAMIENTO A LAS PERSONAS IMPLICADAS EN LA GESTION DE CENTROS Y SERVICIOS		1ª ASESORAMIENTO A LAS PERSONAS IMPLICADAS EN LA GESTION DE CENTROS Y SERVICIOS	Jornadas Informativas realizadas
	Consultas Buzón CIR@		282
	Asesoramientos en despacho		387
IX. CONOCIMIENTO DE LA VALORACION DEL TRABAJO REALIZADO EN EL MARCO DEL PCEI	1ª MEDICION ANUAL EFECTIVIDAD SERVICIO PUBLICO INSPECCION	Estudios realizados	1
		Nivel de satisfacción (sobre 5)	4,3
	2ª ANALISIS UTILIDAD ACTUACIONES TECNICOS DE CALIDAD	Estudios realizados	3
		Nivel de Satisfacción Visitas de Calidad (sobre 5)	4,5
		Nivel de satisfacción Jornadas Técnicas (sobre 5)	4
	3ª MEDICIÓN ANUAL DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL CIRA	Número de informes emitidos	1
Grado de cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios del CIRA		85,7%	



PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN 2017-2018

LÍNEA	Nº ACTUACIÓN	INDICADOR	Año 2017 Resultados a 31/12/2017
X. FORMACION CONTINUADA DEL PERSONAL VINCULADO AL PCEI	1ª EJECUCION DE ACCIONES FORMATIVAS ESPECIFICAS	Acciones Formativas Realizadas	5
		% Personal vinculado a la ejecución del PCEI formado	85,3%
XI. IMPULSO DE LA SEGURIDAD JURIDICA Y ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA EN LOS SERVICIOS SOCIALES	1ª MANTENER ACTUALIZADOS LOS DATOS INSCRITOS EN EL REGISTRO	Modificación de datos inscritos en el Registro	627
	2ª CONSOLIDAR LA COMUNICACION POR MEDIOS ELECTRÓNICOS CON LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA GESTION Y POTENCIAR SU USO OBLIGATORIO POR ART.14.2 LEY 39/2015	Nº de Solicitudes electronicas presentadas por Entidades obligadas por art 14.2 ley 39/2015	430
		% de Solicitudes electronicas presentadas por Entidades obligadas por art 14.2 ley 39/2015, respecto del total de solicitudes presentadas (Autorizaciones y Comunicaciones)	79,7%