

En relación con el proyecto de Orden de la Consejera por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que forman parte del sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia,

DESTACAR

1. Da adecuada respuesta a las exigencias del artículo 59 de la Ley de Servicios Sociales recientemente aportada por la Comunidad de Madrid.
2. Por primera vez la CAM contará con un marco de acreditación, lo cual supone una mejora sustancial en garantía de derechos y atención de las personas que entendemos debe ser un primer paso, urgente, pues el objetivo final debe ser que la autorización recoja los requerimientos humanos y técnicos mínimos y la acreditación los indicadores de calidad y satisfacción que hacen que un servicio merezca ser contratado por la Administración.
3. Quizá, se echa de menos no se haya abordado la regulación de los servicios de asistencia personal y centros de noche establecidos en la Ley 39/2006 y cuya falta de desarrollo también puede estar vinculada a la ausencia de marco jurídico que los regule.
4. ES realista y tiene en cuenta la situación actual y necesidades futuras, si bien podría ser algo más precisa en algunos aspectos y atender posibles efectos en las prestaciones económicas vinculadas a la contratación de servicios de atención residencial y de día. Asimismo, supondría una mejora adecuar algún aspecto al marco de calidad de la actual contratación pública.
5. Incorpora conceptos novedosos y garantistas en la regulación, como todo lo relativo a eliminación de sujeciones, si bien, quizá, puedan considerarse algunas aportaciones que, a tal fin, pueda realizar la Consejería de Sanidad.
6. Mejora sustancialmente ratios de atención directa, incluso respecto a servicios con marco de acreditación promovido por el Gobierno de España y que será el referente de muchas CC.AA. No obstante, quizá deban considerarse algunos enfoques más diferenciales respecto a los servicios de atención domiciliario, clarificando algún objetivo relativo a concretas categorías profesionales.
7. Es muy acertado diferenciar marco de acreditación atendiendo a la realidad de los centros más pequeños.

Y es en base a dicha evaluación por lo que se

PROPONE

1. Se adjunta propuesta de regulación de servicios de estancias nocturnas.
2. Sería oportuno mediante disposición adicional reconocer la acreditación automática de los centros residenciales y de día para la prestación de servicios de prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal.

3. Debe establecerse más claramente la irretroactividad de las medidas arquitectónicas (unidades de convivencia, habitaciones individuales y tamaño máximo) o, en su defecto, aumentar muy sensiblemente el plazo para ejecución de medidas, siendo necesario en tal supuesto establecer los costes económicos de esas medidas, tanto en los edificios de titularidad pública como privada.
4. Se sugiere vincular el efecto de aplicación de las ratios de personal en prestaciones económicas vinculadas al servicio de atención residencial o de día a la toma de decisión por el Consejo Territorial, a propuesta del Gobierno de España, de elevar las cuantías máximas de los grados II y III hasta los 920 € para atención residencial y hasta 746 € para todos los grados en servicios de centros de día. En su defecto, se establezca marco de cooperación inter ADMINISTRATIVA que permita financiar esa medida.
5. Se propone que se hable siempre de plazas ocupadas y no autorizadas, y en todo caso las ratios de personal no se apliquen sobre plazas para personas válidas. Asimismo, que dentro de la atención directa se considere el particular rol del director, quien parte de la jornada la dedica a labores de contacto directo con los usuarios en el contexto de la supervisión de la atención directa.
6. Respecto al servicio de ayuda a domicilio se proponen diferentes propuestas:
 - a) Las entidades tendrán una persona que desarrolle funciones de coordinación de los casos y con los servicios sociales. La ratio de coordinación será de una persona por cada 175 usuarios o fracción equivalente. En todo caso, las entidades con más de 2.500 horas de facturación mensual deberán contar al menos con una persona a media jornada. En los servicios prestados en o desde cooperativas de viviendas o viviendas con apoyos de personas mayores podrá desarrollar esta función personal contratado por la propia cooperativa.
 - b) Las entidades acreditadas deberán contar con al menos un 75% de su personal con jornada indefinida.
 - c) Las entidades que presten estos servicios, a partir del segundo año de funcionamiento, deberán contar con una ratio mínima de atención directa de 7,5 jornadas completas o personal por cada 1.000 horas de prestación directa del servicio. Este porcentaje podrá ser inferior cuando se acredite por la Dirección General competente la ausencia de entidades o personas para prestar servicio en una determinada zona o limitaciones derivadas de los grandes tiempos empleados para los desplazamientos. Se considera trabajador en jornada completa aquel que de acuerdo al convenio colectivo vigente realice mensualmente la jornada allí establecida ya sea en con el contrato de ayuda a domicilio o complementando éste con uno de atención residencial para la misma entidad.
7. Se propone una redacción diferente de las categorías asociadas al servicio de teleasistencia.
 - a. Perfil teleasistente o teleoperador: se encargan de la comunicación y acompañamiento a la persona en situación de dependencia de acuerdo con el plan personalizado de teleasistencia. Cuando la persona en situación de

dependencia establezca comunicación, el perfil teleasistente del centro de atención será el encargado de atenderla.

- b. Perfil coordinador: se encarga, junto con la persona en situación de dependencia y en base a la información obtenida y a las preferencias y estilo de vida de esta, de elaborar su plan personalizado de teleasistencia que tiene por objeto acompañar a la persona en situación de dependencia, promover el contacto de esta con su entorno familiar y social y favorecer su bienestar en su domicilio. Este plan, junto con los registros informáticos necesarios, serán los que orienten la intervención del perfil teleasistente o teleoperador. En el caso de que la persona usuaria tenga dificultades a nivel cognitivo y/o de comunicación para la participación y la toma de decisiones, se activarán los recursos y herramientas necesarias para que su voluntad y preferencias sean respetadas, tal y como facilitan las metodologías de planificación centrada en la persona, haciendo partícipes de este proceso a sus familiares y/o personas allegadas de referencia o, en su caso, a aquellas personas que ostenten su representación legal.
- c. Perfil supervisor: se encarga de planificar y supervisar a quienes realizan las funciones de coordinación y al perfil teleasistente o teleoperador al objeto de que la atención se preste con eficacia, eficiencia y calidad.

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL MAYOR
Y A LA DEPENDENCIA

Fdo. Juan José García Ferrer