

DENOMINACIÓN:

**ACUERDO DE 9 DE MAYO DE 2017, DEL CONSEJO DE GOBIERNO, POR EL QUE SE TOMA CONOCIMIENTO DE LA MEMORIA DE EJECUCIÓN EN EL AÑO 2016 DEL PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PARA EL PERÍODO 2016-2019.**

La Comunidad Autónoma de Andalucía, de conformidad con el artículo 61.1 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, tiene competencia exclusiva en materia de servicios sociales. Asimismo, el artículo 47.1.3ª del texto estatutario recoge, como competencia exclusiva, las potestades de control, inspección y sanción en los ámbitos materiales de competencia de la Comunidad Autónoma, en lo no afectado por el artículo 149.1.18ª de la Constitución.

Los artículos 50.o) y 88.1 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, al objeto de garantizar el adecuado cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias ordenadoras de los servicios sociales, atribuyen el ejercicio de la potestad inspectora a la Consejería competente en materia de servicios sociales.

La Inspección de Servicios Sociales, regulada en el Decreto 396/2008, de 24 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios Sociales de la Junta de Andalucía, es el órgano de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales encargado de desarrollar la función inspectora de las entidades, servicios, prestaciones y centros de servicios sociales públicos y privados, situados en el territorio de Andalucía, con inclusión de los integrantes del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. La función inspectora comprende las actuaciones de investigación, comprobación, informe, asesoramiento, orientación y aquellas otras que aseguren el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de servicios sociales, de los requisitos y estándares de calidad y respecto de

los derechos de las personas usuarias de las entidades, servicios y centros de servicios sociales.

Igualmente, el citado Decreto prevé la elaboración del Plan General de Inspección de Servicios Sociales que, entre otros aspectos, contendrá los objetivos, las líneas básicas de actuación y el plazo previsto para su ejecución, y de una memoria anual de ejecución referida a las actuaciones inspectoras efectuadas en la realización del citado Plan, así como de aquellas otras actuaciones inspectoras que se hayan realizado a lo largo del año.

En cumplimiento de la previsión contenida en el mencionado Decreto, se dictó la Orden de 21 de diciembre de 2015 por la que se aprueba el Plan General de Inspección de Servicios Sociales para el período 2016-2019.

El Plan General de Inspección de Servicios Sociales responde a los siguientes objetivos:

I. Velar por los derechos, la seguridad y el bienestar de las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, para que éstas reciban una atención adecuada a sus necesidades.

II. La adecuación de los centros y servicios a la normativa vigente en materia de requisitos funcionales y materiales, mediante la supervisión, verificación y control del cumplimiento de la normativa y el funcionamiento de los mismos.

III. Promover la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios sociales en Andalucía.

La planificación y programación de las actuaciones recogidas en el Plan General de Inspección de Servicios Sociales ha sido concebida para responder a modelos que aseguren la calidad de sus procesos y la eficacia de sus resultados con el fin de contribuir al buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales, garantizar los derechos de las personas usuarias de las entidades, servicios y centros de servicios sociales y coadyuvar a la promoción de la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios sociales en Andalucía.

Las líneas básicas de actuación del Plan General de Inspección de Servicios Sociales son las siguientes:

a) Supervisión, control y verificación del cumplimiento de los requisitos normativos de los centros, servicios y prestaciones, integrados en el Sistema de Servicios Sociales y en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

b) Supervisión, control y verificación de la calidad asistencial prestada por los centros y servicios, integrados en el Sistema de Servicios Sociales y en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

c) Evitar la obtención o disfrute fraudulento de prestaciones y de otros beneficios o ayudas económicas que puedan recibir las personas que participen en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, o sean beneficiarias del mismo; así como la prevención de actuaciones de carácter irregular o fraudulento que, en su caso, pudieran producirse.

d) Asesoramiento y detección de necesidades de mejora, demandas y conocimiento del grado de satisfacción de las personas usuarias de centros, servicios y recursos, así como de los grupos de interés de la Inspección de Servicios Sociales.

e) Actualización del Registro de entidades, servicios y centros de servicios sociales, así como la detección de centros que desarrollen actividades de servicios sociales sin disponer de la preceptiva autorización administrativa.

La memoria de ejecución en el año 2016 del Plan General de Inspección de Servicios Sociales comprende la información de todas las actuaciones inspectoras desarrolladas en ese año en cumplimiento de las previsiones establecidas en el citado Plan, así como las actuaciones desarrolladas como consecuencia de denuncias y las de carácter extraordinario que hayan sido ordenadas. En lo que se refiere a los indicadores, las cifras y porcentajes que se reflejan en la memoria responden a la situación en el momento de la realización de las visitas de actuación inspectora, sin perjuicio de la posterior evolución que las mismas hayan experimentado como consecuencia de las medidas, en su caso, adoptadas.

En su virtud y de acuerdo con lo establecido en el artículo 27.23 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a propuesta de la Consejera de Igualdad y Políticas Sociales, previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 9 de mayo de 2017,

### **ACUERDA**

Tomar conocimiento de la memoria de ejecución en el año 2016 del Plan General de Inspección de Servicios Sociales para el período 2016-2019, que figura como Anexo al presente Acuerdo.

Sevilla, 9 de mayo de 2017

Susana Díaz Pacheco  
**PRESIDENTA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

María José Sánchez Rubio  
**CONSEJERA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES**



# **PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES 2016**

## **MEMORIA DE EJECUCIÓN**

## LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

La Inspección de Servicios Sociales de la Junta de Andalucía, como órgano de la Consejería competente en materia de servicios sociales, para conseguir los propósitos básicos y fundamentales que le atribuye el Decreto 396/2008, de 24 de junio, por el que se aprueba su Reglamento de Organización y Funcionamiento, declara que:

Su MISIÓN es:

- Contribuir al buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales.
- Garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales.
- Promover la mejora continua de la calidad en la prestación de los servicios sociales.

La VISIÓN que la impulsa es:

- Contribuir a la consecución de un Sistema de Servicios Sociales que posibilite a las personas alcanzar su pleno desarrollo individual y social.

Los VALORES que la sustentan son:

- Capacidad profesional, con sometimiento pleno a la ley y al derecho, ética y rigor en el desarrollo de la función inspectora.
- Planificación del trabajo, coherencia y sistematización, sin perjuicio de que por su trascendencia y urgencia existan necesidades sobrevenidas.
- Jerarquía, debiendo cumplir las instrucciones y órdenes de servicio dictadas por el órgano competente para ello.
- Confidencialidad de las actuaciones así como de la documentación con origen y destino en la Inspección.
- Trabajo en equipo que garantice la coordinación y la homologación de criterios.
- Cultura de la calidad, que promueva la calidad en la gestión de las entidades, servicios y centros de servicios sociales, de modo que ésta sea más eficaz, humana y atenta a las necesidades de la ciudadanía.
- Carácter asesor y orientador de entidades, servicios y centros.
- Igualdad e integración de la perspectiva de género

## PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES 2016.

El Plan General de Inspección de Servicios Sociales para 2016-2019 fue publicado mediante Orden de 21 de diciembre de 2015 (BOJA num. 1 de 4 de enero de 2016).

La Secretaría General Técnica, en virtud de lo dispuesto en la Disposición final primera de dicha Orden, dicta la Resolución por la que se aprueban las instrucciones anuales para el desarrollo de las actuaciones de la Inspección de servicios Sociales en el año 2016 el día 5 de enero del mismo año.

El Plan General de Inspección 2016-2019, ha sido concebido para responder a modelos que aseguren la calidad de sus procesos y la eficacia de sus resultados con el fin de contribuir al buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales, garantizar los derechos de las personas usuarias de las entidades, servicios y centros de servicios sociales y coadyuvar a la promoción de la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios sociales en Andalucía

Objetivos del Plan General de Inspección:

- I. Velar por los derechos, la seguridad y el bienestar de las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, para que éstas reciban una atención adecuada a sus necesidades.

II. La adecuación de los centros y servicios a la normativa vigente en materia de requisitos funcionales y materiales, mediante la supervisión, verificación y control del cumplimiento de la normativa y el funcionamiento de los mismos.

III. Promover la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios sociales en Andalucía.

El Plan General de Inspección 2016-2019, responde a las siguientes Líneas Básicas de Actuación:

- a) Línea básica de actuaciones de supervisión, control y verificación del cumplimiento de los requisitos normativos de los centros, servicios y prestaciones, integrados en el Sistema de Servicios Sociales y en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- b) Línea básica de actuaciones de supervisión, control y verificación de la calidad asistencial prestada por los centros y servicios, integrados en el Sistema de Servicios Sociales y en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- c) Línea básica de actuaciones para evitar la obtención o disfrute fraudulento de prestaciones y de otros beneficios o ayudas económicas que puedan recibir las personas que participen en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, o sean beneficiarias del mismo; así como la prevención de actuaciones de carácter irregular o fraudulento que, en su caso, pudieran producirse.
- d) Línea básica de asesoramiento y de detección de necesidades de mejora, demandas y conocimiento del grado de satisfacción de las personas usuarias de centros, servicios y recursos, así como de los grupos de interés de la Inspección de Servicios Sociales.
- e) Línea básica de actuaciones para la actualización del Registro de entidades, servicios y centros de servicios sociales, así como la detección de centros que desarrollen actividades de servicios sociales sin disponer de la preceptiva autorización administrativa.

Se mantiene el Programa comprobación, verificación y control del contenido de las declaraciones formuladas por las personas responsables de los centros de servicios sociales, a través del "Portal de Autodeclaraciones", que una vez firmadas digitalmente o mediante clave por las personas responsables de los centros y registradas automáticamente en ARIES, se incorporan automáticamente al sistema de información (SISS).

## **RECURSOS HUMANOS.**

La Inspección de Servicios Sociales ha estado constituida en 2016 por un total de 43 profesionales, estructurados en la Inspección General de Servicios, con 2 personas, y los ocho Servicios Provinciales de Inspección con 41 personas. Todas las unidades cuentan con personal administrativo de apoyo.

La distribución de efectivos en los Servicios Provinciales de Inspección ha sido de 28 inspectores e inspectoras y 13 personas habilitadas para la función inspectora.

- Almería: 6 personas: Jefatura del Servicio, 2 personal inspector, 3 personas habilitadas para la función inspectora.
- Cádiz: 5 personas: Jefatura del Servicio, 3 personal inspector, 1 persona habilitada para la función inspectora.
- Córdoba: 3 personas: Jefatura del Servicio, 2 personal inspector.
- Granada: 6 personas: Jefatura del Servicio, 4 personal inspector, 1 persona habilitada para la función inspectora.
- Huelva: 4 personas: Jefatura del Servicio y 2 personal inspector y 1 persona habilitada para la función inspectora
- Jaén: 5 personas: Jefatura del Servicio, 2 personal inspector y 2 personas habilitadas para la función inspectora.
- Málaga: 4 personas: Jefatura del Servicio, 2 personal inspector y 1 persona habilitada para la función inspectora
- Sevilla: 8 personas: Jefatura del Servicio, 3 personal inspector y 4 personas habilitadas para la función inspectora.

La distribución global por sexos es de 22 mujeres y 21 hombres.



## DATOS GENERALES: ACTUACIONES EN CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

**Cuadro 1: Actuaciones inspectoras en centros de servicios sociales por provincia y según tipo de actuación.**

Provincia	Total actuaciones inspectoras	Desglose según tipo de actuación	Núm. de actuaciones
ALMERÍA	222	Actuaciones en cumplimiento del Plan General de Inspección	200
		Actuaciones con motivo de denuncia	10
		Actuaciones extraordinarias	12
CÁDIZ	358	Actuaciones en cumplimiento del Plan General de Inspección	322
		Actuaciones con motivo de denuncia	19
		Actuaciones extraordinarias	17
CÓRDOBA	294	Actuaciones en cumplimiento del Plan General de Inspección	267
		Actuaciones con motivo de denuncia	11
		Actuaciones extraordinarias	16
GRANADA	396	Actuaciones en cumplimiento del Plan General de Inspección	361
		Actuaciones con motivo de denuncia	14
		Actuaciones extraordinarias	21
HUELVA	193	Actuaciones en cumplimiento del Plan General de Inspección	182
		Actuaciones con motivo de denuncia	5
		Actuaciones extraordinarias	6
JAÉN	300	Actuaciones en cumplimiento del Plan General de Inspección	274
		Actuaciones con motivo de denuncia	7
		Actuaciones extraordinarias	19
MÁLAGA	486	Actuaciones en cumplimiento del Plan General de Inspección	421
		Actuaciones con motivo de denuncia	34
		Actuaciones extraordinarias	31
SEVILLA	595	Actuaciones en cumplimiento del Plan General de Inspección	522
		Actuaciones con motivo de denuncia	29
		Actuaciones extraordinarias	44
<b>ANDALUCÍA</b>	<b>2.844</b>	Actuaciones en cumplimiento del Plan General de Inspección	<b>2.549</b>
		Actuaciones con motivo de denuncia	<b>129</b>
		Actuaciones extraordinarias	<b>166</b>

**Cuadro 2: Actuaciones inspectoras provincializadas, según sectores y tipología de centros.**

Sector	Tipología de Centro	Tipo actuación inspectora	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND	
Personas mayores	Centros residenciales	Actuaciones extraordinarias	5	15	15	16	3	13	25	34	126	
		Actuaciones tarde-noche (PGI)	3	6	5	7	7	7	8	6	49	
		Actuaciones Plan General Inspección	40	74	86	70	39	69	116	150	644	
		Actuaciones con motivo de denuncia	8	16	10	9	4	6	31	24	108	
	<b>Centros residenciales, total actuaciones inspectoras</b>			<b>56</b>	<b>111</b>	<b>116</b>	<b>102</b>	<b>53</b>	<b>95</b>	<b>180</b>	<b>214</b>	<b>927</b>
	Viviendas tuteladas	Actuaciones extraordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
		Actuaciones Plan General Inspección	-	11	3	22	-	-	2	8	21	67
		Actuaciones tarde-noche (PGI)	-	-	-	1	-	-	2	2	5	
	<b>Viviendas tuteladas, total actuaciones inspectoras</b>			<b>-</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>75</b>
	Unidades de estancia diurna	Actuaciones extraordinarias	-	-	-	2	-	-	-	1	4	7
		Actuaciones Plan General Inspección	47	46	58	91	25	47	67	96	477	
		Actuaciones con motivo de denuncia	1	2	-	2	-	-	1	2	8	
	<b>Unidades de estancia diurna total actuaciones inspectoras</b>			<b>48</b>	<b>48</b>	<b>58</b>	<b>95</b>	<b>25</b>	<b>47</b>	<b>69</b>	<b>102</b>	<b>492</b>
	Centros de noche	Actuaciones Plan General Inspección	2	-	-	3	-	-	1	1	7	
	<b>Centros de noche, total actuaciones inspectoras</b>			<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
	Centro de participación activa	Actuaciones extraordinarias	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
	<b>Centro de participación activa, total actuaciones inspectoras</b>			<b>-</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
	<b>Total sector personas Mayores</b>			<b>106</b>	<b>170</b>	<b>177</b>	<b>224</b>	<b>78</b>	<b>144</b>	<b>260</b>	<b>343</b>	<b>1.502</b>
	Personas con discapacidad	Residencias de personas gravemente afectadas	Actuaciones extraordinarias	-	-	-	1	1	-	-	1	3
Actuaciones tarde-noche (PGI)			-	-	1	1	4	2	3	1	12	
Actuaciones Plan General Inspección			12	24	16	14	9	9	16	20	120	
Actuaciones con motivo de denuncia			1	-	-	-	1	-	1	1	4	
<b>Residencias para personas gravemente afectadas, total actuaciones inspectoras</b>			<b>13</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>139</b>	
Residencias de adultos		Actuaciones tarde-noche (PGI)	-	-	2	-	1	1	-	2	6	
		Actuaciones Plan General Inspección	5	14	12	12	7	13	9	11	83	
		Actuaciones con motivo de denuncia	-	-	1	1	-	1	-	-	3	
<b>Residencias de adultos, total actuaciones inspectoras</b>			<b>5</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>92</b>	
Viviendas tuteladas		Actuaciones tarde-noche (PGI)	1	2	-	2	-	-	-	-	7	12
	Actuaciones Plan General Inspección	2	11	8	6	1	6	31	4	69		
	Actuaciones con motivo de denuncia	-	-	-	1	-	-	-	-	1		
<b>Viviendas tuteladas Total</b>			<b>3</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>82</b>	

**Cuadro 2: Actuaciones inspectoras provincializadas, según sectores y tipología de centros. (Continuación 1º)**

Sector	Tipología de Centro	Tipo actuación inspectora	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND
Personas con discapacidad	Unidades de estancia diurna	Actuaciones extraordinarias	-	-	-	1	-	-	-	-	1
		Actuaciones Plan General Inspección	16	24	15	15	7	8	21	30	136
	<b>Unidades de estancia diurna, total actuaciones inspectoras</b>		<b>16</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>137</b>
	Centros ocupacionales	Actuaciones extraordinarias	-	-	-	-	1	1	1	-	3
		Actuaciones Plan General Inspección	15	28	18	33	15	31	27	43	210
	<b>Centros ocupacionales, total actuaciones inspectoras</b>		<b>15</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>43</b>	<b>213</b>
<b>Total sector personas con discapacidad</b>			<b>52</b>	<b>103</b>	<b>73</b>	<b>87</b>	<b>47</b>	<b>72</b>	<b>109</b>	<b>120</b>	<b>663</b>
Atención al menor	Residencias	Actuaciones extraordinarias	1	-	-	-	-	-	-	-	1
		Actuaciones Plan General Inspección	17	19	10	8	8	5	7	12	86
	<b>Residencias, total actuaciones inspectoras</b>		<b>18</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>87</b>
		Actuaciones Plan General Inspección	8	11	5	41	13	9	10	31	127
<b>Casas, total actuaciones inspectoras</b>		<b>8</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>127</b>	
<b>Total sector atención al menor</b>			<b>26</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>48</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>43</b>	<b>214</b>
Graves problemas sociales.	Centros de acogida para marginados sin hogar	Actuaciones extraordinarias	-	-	-	-	-	-	1	-	1
		Actuaciones con motivo de denuncia	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	<b>Centros de acogida para marginados sin hogar, total actuaciones inspectoras</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Total sector graves problemas sociales.</b>			<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Centros de Servicios Sociales		Actuaciones extraordinarias	-	-	-	-	-	-	2	-	2
	<b>Centros sociales comunitarios, total actuaciones inspectoras</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
	Centros sociales polivalentes	Actuaciones Plan General Inspección	10	8	5	6	28	39	9	24	129
	<b>Centros sociales polivalentes, total actuaciones inspectoras</b>		<b>10</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>28</b>	<b>39</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>129</b>
<b>Total sector Servicios Sociales Comunitarios</b>			<b>10</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>28</b>	<b>39</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>129</b>

Cuadro 2: Actuaciones inspectoras provincializadas, según sectores y tipología de centros. (Continuación 2º)

Sector	Tipología de Centro	Tipo actuación inspectora	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND	
Drogodependencias y adicciones	Centros de tratamiento ambulatorio	Actuaciones extraordinarias	3	1	-	-	-	1	-	1	6	
		Actuaciones con motivo de denuncia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
	Centros de tratamiento ambulatorio, total actuaciones inspectoras		3	1	-	-	-	1	-	2	7	
	Centro de día	Actuaciones extraordinarias	-	-	-	-	-	3	-	1	4	
		Centros de día, total actuaciones inspectoras		-	-	-	-	-	3	-	1	4
	Comunidades Terapéuticas	Actuaciones extraordinarias	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
		Actuaciones Plan General Inspección	2	5	3	1	3	2	4	3	23	
		Actuaciones con motivo de denuncia	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
	Comunidades terapéuticas, total actuaciones inspectoras		3	5	3	1	3	2	5	3	1	
	Viviendas de apoyo a la reinserción	Actuaciones extraordinarias	1	1	-	-	1	1	-	-	4	
Viviendas de apoyo a la reinserción, total actuaciones inspectoras		1	1	-	-	1	1	-	-	4		
Total sector drogodependencias y adicciones			7	7	3	1	4	7	5	6	40	
Personas con enfermedad mental	Casas-Hogar	Actuaciones extraordinarias	1	-	1	-	-	-	-	-	2	
		Actuaciones Plan General Inspección	3	5	4	3	3	2	5	8	33	
		Actuaciones con motivo de denuncia	-	1	-	1	-	-	-	-	2	
	Casas Hogar, total actuaciones inspectoras		4	6	5	4	3	2	5	8	37	
	Viviendas supervisadas	Actuaciones extraordinarias	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
		Actuaciones Plan General Inspección	13	26	11	22	9	19	73	44	217	
Viviendas supervisadas, total actuaciones inspectoras		13	26	11	22	9	19	74	44	218		
Total sector personas con enfermedad mental			17	32	16	26	12	21	79	52	255	
Centros de Atención a la Mujer	Casas de acogida	Actuaciones Plan General Inspección	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Total sector centros de atención a la mujer		1	1	1	1	1	1	1	1	8	
Servicios de preadopciones	Servicios preadopciones	Actuaciones Plan General Inspección	1	1	1	1	1	1	1	1	8	
	Total sector servicio preadopciones		1	1	1	1	1	1	1	1	8	
Entidades Tutelares	Entidades Tutelares	Actuaciones Plan General Inspección	2	6	3	2	1	1	2	4	21	
		Total sector entidades tutelares		2	6	3	2	1	1	2	4	21
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>222</b>	<b>358</b>	<b>294</b>	<b>396</b>	<b>193</b>	<b>300</b>	<b>486</b>	<b>595</b>	<b>2.844</b>	

Cuadro 3: Personas usuarias por sexo, según sector, tipología de centros y actuaciones.

Sector	Tipología de Centro	Tipo de actuación inspectora	Personas Usuarias Hombres	% Hombres	Personas Usuarias Mujeres	% Mujeres	Total Hombres y Mujeres	
Personas mayores	Centros residenciales	Actuaciones extraordinarias	2.877	31,5	6.245	68,5	9.122	
		Actuaciones tarde-noche	1.042	31,0	2.323	69,0	3.365	
		Actuaciones Plan General Inspección	11.234	33,0	22.951	67,0	34.185	
		Actuaciones con motivo de denuncia	2.486	31,4	5.436	68,6	7.922	
	Centros residenciales , total de actuaciones inspectoras			17.639	32,3	36.955	67,7	54.594
	Viviendas tuteladas.	Actuaciones extraordinarias	4	23,5	13	76,5	17	
		Actuaciones tarde-noche	19	34,0	37	66,0	56	
		Actuaciones Plan General Inspección	108	40,1	161	59,9	269	
	Viviendas tuteladas, total de actuaciones inspectoras			131	38,3	211	61,7	342
	Unidades de estancia diurna	Actuaciones extraordinarias	39	23,0	131	77,0	170	
		Actuaciones Plan General Inspección	1.803	28,1	4.611	71,9	6.414	
		Actuaciones con motivo de denuncia	56	24,6	171	75,4	227	
	Unidades de estancia diurna, total de actuaciones inspectoras			1.898	27,9	4.913	72,1	6.811
	Centros de participación activa	Actuaciones extraordinarias	1.500	52,7	1.349	47,3	2.849	
		Centros de participación activa, total de actuaciones inspectoras			1.500	52,7	1.349	47,3
<b>Total sector personas mayores</b>			<b>21.168</b>	<b>32,7</b>	<b>43.428</b>	<b>67,3</b>	<b>64.596</b>	
Personas con discapacidad	Residencias para personas gravemente afectadas	Actuaciones extraordinarias	37	47,4	41	52,6	78	
		Actuaciones tarde-noche	271	60,2	179	39,8	450	
		Actuaciones Plan General Inspección	2.007	62,3	1.213	37,7	3.220	
		Actuaciones con motivo de denuncia	40	57,1	30	42,8	70	
	Residencias para personas gravemente afectadas, total de actuaciones inspectoras			2.355	61,7	1.463	38,3	3.818
	Residencias de adultos	Actuaciones tarde-noche	90	62,5	54	37,5	144	
		Actuaciones Plan General Inspección	1.201	57,9	873	42,1	2.074	
		Actuaciones con motivo de denuncia	63	86,3	10	13,7	73	
	Residencias de adultos, total de actuaciones inspectoras			1.354	59,1	937	40,9	2.291
	Viviendas tuteladas	Actuaciones Plan General Inspección	120	47,6	132	52,4	252	
Actuaciones tarde-noche		42	55,3	34	44,7	76		
Actuaciones con motivo de denuncia		10	100,0	0	0	10		
Viviendas tuteladas, total de actuaciones inspectoras			172	50,9	166	49,1	338	

Cuadro 3: Personas usuarias por sexo, según sector, tipología de centros y actuaciones. (continuación)

Sector	Tipología de Centro	Tipo de actuación inspectora	Personas Usuarías Hombres	% Hombres	Personas Usuarías Mujeres	% Mujeres	Total Hombres y Mujeres
	Unidades de estancia diurna	Actuaciones extraordinarias	9	52,9	8	47,1	17
		Actuaciones Plan General Inspección	1.371	57,9	995	42,1	2.366
	Unidades de estancia diurna, total de actuaciones inspectoras		1.380	57,9	1.003	42,1	2.383
		Actuaciones Plan General Inspección	4.444	58,9	3.104	41,1	7.548
Centros ocupacionales, total de actuaciones inspectoras		4.444	58,9	3.104	41,1	7.548	
Total sector personas con discapacidad			9.705	59,2	6.673	40,8	16.378
Atención al menor	Residencias	Actuaciones extraordinarias	13	92,8	1	7,2	14
		Actuaciones Plan General Inspección	817	66,4	413	33,6	1.230
	Residencias, total de actuaciones inspectoras		830	66,7	414	33,2	1.244
	Casas	Actuaciones Plan General Inspección	428	57,0	323	43,0	751
Casas, total de actuaciones inspectoras		428	57,0	323	43,0	751	
Total sector atención al menor			1.258	63,0	737	37,0	1.995
Drogodependencias y adicciones	Centros de tratamiento ambulatorio	Actuaciones con motivo de denuncia	207	90,0	23	10,0	230
	Centros de tratamiento ambulatorio, total de actuaciones inspectoras		207	90,0	23	10,0	230
	Comunidades terapéuticas	Actuaciones extraordinarias	16	100,0	0	0	16
		Actuaciones Plan General Inspección	494	83,2	100	16,8	594
Comunidades terapéuticas, total de actuaciones inspectoras		510	83,6	100	16,4	610	
Total sector drogodependencias y adicciones			717	85,3	123	14,7	840
Personas con enfermedad mental	Casas hogar	Actuaciones extraordinarias	22	73,3	8	26,7	30
		Actuaciones Plan General Inspección	382	64,8	207	35,2	589
		Actuaciones con motivo de denuncia	22	59,4	15	40,6	37
	Casas hogar, total de actuaciones inspectoras		426	64,9	230	35,1	656
	Viviendas supervisadas	Actuaciones extraordinarias	5	83,3	1	16,7	6
		Actuaciones Plan General Inspección	478	73,1	176	26,9	654
Viviendas supervisadas, total de actuaciones inspectoras		483	73,2	177	26,8	660	
Total sector personas con enfermedad mental			909	69,1	407	30,9	1.316
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>33.785</b>	<b>39,7</b>	<b>51.371</b>	<b>60,3</b>	<b>85.156</b>

**Cuadro 4: Actuaciones inspectoras de carácter extraordinario provincializadas, según sector y tipología de centro.**

Sector	Tipología de Centro	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND
Personas mayores	Centros residenciales	5	15	15	16	3	13	25	34	126
	Viviendas tuteladas	-	-	-	-	-	-	-	3	3
	Unidades de estancia diurna	-	-	-	2	-	-	1	4	7
	Centros de participación activa para personas mayores	-	-	-	1	-	-	-	-	1
<b>Total sector Personas mayores</b>		<b>5</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>41</b>	<b>137</b>
Personas con discapacidad	Residencias para personas gravemente afectadas	-	-	-	1	1	-	-	1	3
	Residencias de adultos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Unidades de estancia diurna	-	-	-	1	-	-	-	-	1
	Centros ocupacionales	-	-	-	-	1	1	1	-	3
<b>Total sector personas con discapacidad</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
Atención al menor	Residencias	1	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Total sector atención al menor</b>		<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
Servicios Sociales Comunitarios	Centros de servicios sociales comunitarios	-	-	-	-	-	-	2	-	2
<b>Total sector Servicios Sociales Comunitarios</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
Graves problemas sociales	Centros de acogida para marginados sin hogar	-	-	-	-	-	-	1	-	1
<b>Total sector graves problemas sociales</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
Drogodependencias y adicciones	Viviendas de apoyo a la reinserción	1	1	-	-	1	1	-	-	4
	Centros de día	-	-	-	-	-	3	-	1	4
	Comunidades terapéuticas	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	Centros de tratamiento ambulatorio	3	1	-	-	-	1	-	2	6
<b>Total sector drogodependencias y adicciones</b>		<b>5</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>15</b>
Enfermedad Mental	Casas Hogar	1	-	1	-	-	-	-	-	2
	Viviendas supervisadas	-	-	-	-	-	-	1	-	1
<b>Total sector enfermedad mental</b>		<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>12</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>31</b>	<b>44</b>	<b>166</b>

**Cuadro 5: Actuaciones inspectoras de carácter extraordinario según el origen de la actuación.**

Causa de la Actuación	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND
Teléfono del mayor.	1	10	4	14	2	8	20	28	87
Quejas y reclamaciones.	3	2	5	2	-	1	1	5	19
Denuncias incompletas	1	-	2	1	-	2	-	3	9
Estudios o informes extraordinarios.	3	3	-	2	-	-	1	2	11
Seguimiento de centros.	3	1	1	-	4	3	2	-	14
Denuncias a través del correo electrónico	-	1	1	-	-	-	1	-	3
Otras causas	1	-	3	2	-	5	6	6	23
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>31</b>	<b>44</b>	<b>166</b>

**Cuadro 6: Motivos de las actuaciones inspectoras de carácter extraordinario.**

Motivos de las actuaciones	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND
Vulneración del derecho a la integridad física y moral.	1	1	-	2	1	1		4	010
Vulneración del derecho a la intimidad.	1	-	-	1	-	1	1	1	5
Vulneración del derecho a un trato digno.	1	3	-	8	2	-	1	8	23
Vulneración del derecho a no ser discriminado por ninguna causa.	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Vulneración del derecho a mantener relaciones interpersonales y visitas.	-	1	-	1	-	-	1	-	3
Vulneración del derecho a una atención individualizada acorde a sus necesidades especiales.	1	4	-	-	-	2	-	3	10
Omisión o inadecuada prestación de la asistencia sanitaria y farmacéutica.	1	3	2	7	-	2	5	11	31
Omisión o inadecuada prestación de un tratamiento asistencial adecuado.	4	4	5	6	-	2	7	13	41
Vulneración del derecho a la información y participación.	1	-	-	-	-	-	-	1	2
Incumplimientos de las condiciones mínimas materiales y funcionales.	2	1	1	2	1	1	1	4	13
Incumplimientos de las condiciones materiales y funcionales de acreditación.	-	-	-	1	-	-	1	2	4
Incumplimientos en materia de seguridad y protección.	1	1	-	-	1	-	-	1	4
Incumplimientos por falta de Plan de Evacuación y Emergencia.	1	-	-	-	-	1	-	-	2
Incumplimientos en materia de accesibilidad.	-	-	-	-	-	1	-	1	2
Incumplimientos por instalaciones en mal estado (luz, gas y electricidad).	-	-	-	1	-	1	1	-	3
Incumplimientos por falta de autorización administrativa.	1	-	-	-	-	-	-	1	2
Incumplimientos de la ratio de personal.	-	2	3	7	-	6	3	13	34
Incumplimientos por motivos de la alimentación.	2	1	1	2	-	5	3	12	26
Incumplimientos por exceso de usuarios	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Incumplimientos por falta de condiciones higiénico-sanitarias.	1	3	2	2	-	3	1	12	24
Incumplimientos por falta de formalización del contrato de ingreso en centro.	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Otros incumplimientos.	8	5	8	5	4	9	15	13	67
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>45</b>	<b>9</b>	<b>35</b>	<b>40</b>	<b>102</b>	<b>309</b>

Cuadro 7: Actuaciones inspectoras a causa de denuncias, según sector y tipología de centro.

Sector	Tipología de Centro	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND
Personas Mayores	Centros residenciales	8	16	10	9	4	6	31	24	108
	Unidades de estancia diurna	1	2	-	2	-	-	1	2	8
<b>Total sector de personas mayores</b>		9	18	10	11	4	6	32	26	116
Personas con discapacidad	Residencias para personas gravemente afectadas	1	-	-	-	1	-	1	1	4
	Residencias de adultos	-	-	1	1	-	1	-	-	3
	Viviendas tuteladas	-	-	-	1	-	-	-	-	1
<b>Total sector de personas con discapacidad</b>		1	-	1	2	1	1	1	1	8
Drogodependencias y adicciones	Centros de tratamiento ambulatorio	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	Comunidades terapéuticas	-	-	-	-	-	-	1	-	1
<b>Total sector de drogodependencias y adicciones</b>		-	-	-	-	-	-	1	1	2
Graves problemas sociales	Centros de Acogida de marginados sin hogar	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	<b>Total sector de graves problemas sociales</b>		-	-	-	-	-	-	-	1
Enfermedad Mental	Casas Hogar	-	1	1	-	-	-	-	-	2
	<b>Total sector de enfermedad mental</b>		-	1	1	-	-	-	-	-
<b>TOTAL GENERAL</b>		10	19	11	14	5	7	34	29	129

**Cuadro 8: Motivos de las actuaciones inspectoras como consecuencia de denuncias.**

Motivos de las actuaciones	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND
Vulneración del derecho a la integridad física y moral.	1	-	-	1	-	-	2	2	6
Vulneración del derecho a un trato digno.	3	-	-	5	2	-	-	3	13
Vulneración del derecho a mantener relaciones interpersonales y visitas.	-	-	1	1	-	-	1	-	3
Vulneración del derecho a una atención individualizada acorde a sus necesidades especiales.	2	4	-	3	-	-	1	-	10
Omisión o inadecuada prestación de la asistencia sanitaria y farmacéutica.	5	3	-	5	2	6	16		48
Omisión o inadecuada prestación de un tratamiento asistencial adecuado.	5	6	7	6	1	3	9	11	48
Vulneración del derecho a la información y participación.	1	1	1	1	-	-	-	11	8
Incumplimiento de las condiciones mínimas materiales y funcionales.	1	-	-	2	-	-	3	4	7
Incumplimiento de las condiciones materiales y funcionales de acreditación.	-	2	-	1	-	-	2	1	7
Incumplimientos en materia de seguridad y protección.	-	-	-	-	1	-	1	2	2
Incumplimiento por falta de Plan de Evacuación y Emergencia	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Incumplimientos por instalaciones en mal estado (luz, gas y electricidad).	-	-	-	2	-	-	-	-	2
Incumplimientos de la ratio de personal.	2	1	4	6	-	-	1	6	20
Incumplimientos por motivos de la alimentación.	-	1	2	2	-	-	1	3	9
Incumplimientos por exceso de usuarios	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Incumplimientos por falta de condiciones higiénico-sanitarias.	-	1	-	2	-	-	-	6	11
Incumplimientos por falta de formalización del contrato de ingreso en el centro	-	-	2	1	-	-	-	-	1
Otros incumplimientos.	-	3	3	1	2	2	4	8	23
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>39</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>41</b>	<b>58</b>	<b>220</b>

**Cuadro 9: Autodeclaraciones responsables presentadas a través del Portal de Autodeclaraciones, según sectores y tipologías de centros.**

Sector	Tipología de Centro	Nº Autodeclaraciones presentadas
Personas mayores	Centros residenciales	599
	Viviendas tuteladas	42
	Unidades de estancia diurna	326
	Centro de noche	2
<b>Total sector de personas mayores</b>		<b>929</b>
Personas con discapacidad	Residencias para personas gravemente afectadas	104
	Residencias de adultos	77
	Viviendas tuteladas	40
	Unidades de estancia diurna	110
	Centros ocupacionales	188
<b>Total sector de personas con discapacidad</b>		<b>519</b>
Atención al menor	Residencias	81
	Casas	123
<b>Total sector de atención al menor</b>		<b>204</b>
Drogodependencias y adicciones	Viviendas de apoyo al tratamiento	11
	Viviendas de apoyo a la reinserción	17
	Centros de día	16
	Centros de tratamiento ambulatorio	80
	Centros de encuentro y acogida	7
	Comunidades terapéuticas	25
	Centros de tratamiento ambulatorio de atención exclusiva al juego patológico	10
<b>Total sector de drogodependencias y adicciones</b>		<b>166</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1.818</b>

**ACTUACIONES INSPECTORAS REALIZADAS EN SEMANA SANTA 2016, AL OBJETO DE VERIFICAR LOS HORARIOS DE ATENCIÓN Y LA DISPENSACIÓN DE ALIMENTOS EN UNIDADES DE ESTANCIA DIURNA CON TERAPIA OCUPACIONAL Y UNIDADES DE ESTANCIA DIURNA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.**

**Cuadro 10: Número y distribución de las actuaciones realizadas.**

Centros	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	ANDALUCIA
UEDs pers. mayores	2	7	3	5	4	4	0	2	<b>27</b>
UEDs con T.O.	-	-	-	-	3	1	3	5	<b>12</b>
UEDs pers. discap.	-	4	1	-	2	3	3	4	<b>17</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>56</b>

**ACTUACIONES INSPECTORAS REALIZADAS EN EL MES DE AGOSTO 2016, AL OBJETO DE VERIFICAR LOS HORARIOS DE ATENCIÓN Y LA DISPENSACIÓN DE ALIMENTOS EN UNIDADES DE ESTANCIA DIURNA CON TERAPIA OCUPACIONAL Y UNIDADES DE ESTANCIA DIURNA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.**

**Cuadro 11: Número y distribución de las actuaciones realizadas.**

Centros	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	ANDALUCIA
UEDs pers. mayores	4	13	3	12	-	2	1	-	35
UEDs con T.O.	-	-	-	2	-	1	-	-	3
UEDs pers. discap.	-	3	1	1	-	-	-	-	5
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>43</b>



## PRINCIPALES INDICADORES DE RESULTADOS EN CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

En los cuadros que figuran a continuación se reflejan los principales indicadores de resultados, presentados comparativamente, según las respuestas de los propios centros de servicios sociales a través del Portal de Autodeclaraciones Responsables y las respuestas obtenidas en el transcurso de las visitas realizadas por el personal inspector de servicios sociales.

En función del tipo de pregunta o del carácter de las actuaciones, en algunos cuadros únicamente se recogen las respuestas obtenidas en el transcurso de las visitas del personal inspector, asimismo, por igual motivo, el número de centros puede experimentar diferencias entre los diferentes cuadros

**Cuadro 12: ¿Las instalaciones del centro, el día de la visita, reúnen unas condiciones higiénico-sanitarias adecuadas?**

Sector	Tipología de Centro	Respuestas obtenidas a través del personal inspector actuante		
		Nº de Centros	SI	NO
Personas mayores	Centros residenciales	660	656	4
	Viviendas tuteladas	67	67	0
	Unidades de estancia diurna	354	354	0
	Centros de noche	2	2	0
<b>Total sector personas mayores</b>		<b>1.083</b>	<b>1.079</b>	<b>4</b>
Personas con discapacidad	Residencias para personas gravemente afectadas	116	114	2
	Residencias de adultos	82	80	2
	Viviendas tuteladas	52	52	0
	Unidades de estancia diurna	119	119	0
	Centros ocupacionales	197	197	0
<b>Total sector personas con discapacidad</b>		<b>566</b>	<b>562</b>	<b>4</b>
Atención al menor	Residencias	84	82	2
	Casas	121	117	4
<b>Total sector atención al menor</b>		<b>205</b>	<b>199</b>	<b>6</b>
Personas con enfermedad mental	Casas hogar	31	30	1
	Viviendas supervisadas	166	164	2
<b>Total sector personas con enfermedad mental</b>		<b>197</b>	<b>194</b>	<b>3</b>
Drogodependencias y adicciones	Comunidades terapéuticas	22	21	1
<b>Total sector drogodependencias y adicciones</b>		<b>22</b>	<b>21</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>2.073</b>	<b>2.055</b>	<b>18</b>

**Cuadro 13: ¿El Centro dispensa, a las personas usuarias, una alimentación adecuada en cantidad, calidad y adaptada a sus necesidades?**

Sector	Tipología de Centro	Respuestas obtenidas a través del personal inspector actuante			
		Nº de Centros	SI	NO	No procede
Personas mayores	Centros residenciales	660	649	6	5
	Viviendas tuteladas	67	65	-	2
	Unidades de estancia diurna	354	352	2	-
	Centros de noche	2	2	-	-
<b>Total sector personas mayores</b>		<b>1.083</b>	<b>1.068</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
Personas con discapacidad	Residencias para personas gravemente afectadas	116	116	-	-
	Residencias de adultos	82	82	-	-
	Viviendas tuteladas	52	50	1	1
	Unidades de estancia diurna	119	0	-	-
	Centros ocupacionales	197	176	21	-
<b>Total sector personas con discapacidad</b>		<b>566</b>	<b>543</b>	<b>22</b>	<b>1</b>
Atención al menor	Residencias	84	83	1	-
	Casas	121	12	-	1
<b>Total sector atención al menor</b>		<b>205</b>	<b>203</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Personas con enfermedad mental	Casas hogar	31	28	1	2
	Viviendas supervisadas	166	97	3	66
	<b>Total sector personas con enfermedad mental</b>	<b>197</b>	<b>125</b>	<b>4</b>	<b>68</b>
Drogodependencias y adicciones	Comunidades terapéuticas	22	22	-	-
<b>Total sector drogodependencias y adicciones</b>		<b>22</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>2.073</b>	<b>1.961</b>	<b>35</b>	<b>77</b>

**Cuadro 14: ¿El día de la visita las personas usuarias presentan un aspecto externo adecuado en cuanto a su higiene y aseo personal?**

Sector	Tipología de Centro	Respuestas obtenidas a través del personal inspector actuante		
		Nº de Centros	SI	NO
Personas mayores	Centros residenciales	660	660	-
	Viviendas tuteladas	67	67	-
	Unidades de estancia diurna	354	352	2
	<b>Total sector personas mayores</b>	<b>1.083</b>	<b>1.081</b>	<b>2</b>
Personas con discapacidad	Residencias para personas gravemente afectadas	116	116	-
	Residencias de adultos	82	82	-
	Viviendas tuteladas	52	52	-
	Unidades de estancia diurna	119	119	-
	Centros ocupacionales	197	197	-
	<b>Total sector personas con discapacidad</b>	<b>566</b>	<b>566</b>	<b>-</b>
Personas con enfermedad mental	Casas-Hogar	31	31	-
	Viviendas supervisadas	166	165	1
	<b>Total sector personas con enfermedad mental</b>	<b>197</b>	<b>196</b>	<b>1</b>
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.846</b>	<b>1.843</b>	<b>3</b>

Cuadro 15: ¿Dispone el centro de Plan de Autoprotección?

Sector	Tipología de Centro	Respuestas obtenidas a través de las autodeclaraciones de los Centros				Respuestas obtenidas a través del personal inspector actuante			
		Nº de Centros	SI	NO	No procede	Nº de Centros	SI	NO	No procede
Personas mayores	Centros residenciales	559	558	1	-	611	606	5	-
	Viviendas tuteladas	42	41	1	-	62	58	4	-
	Unidades de estancia diurna	326	326	-	-	354	351	3	-
	Centro de noche	2	2	-	-	1	1	-	-
Total sector personas mayores		929	927	2	-	1.028	1.016	12	-
Personas con discapacidad	Residencias para personas gravemente afectadas	104	104	-	-	105	102	3	-
	Residencias de adultos	77	77	-	-	76	-	-	-
	Viviendas tuteladas	40	40	-	-	40	40	-	-
	Unidades de estancia diurna	110	110	-	-	119	118	1	-
	Centros ocupacionales	188	187	1	-	197	196	1	-
Total sector personas con discapacidad		519	518	1	-	537	532	5	-
Atención al menor	Residencias	81	77	4	-	84	72	10	2
	Casas	123	120	-	3	121	69	-	52
Total sector atención al menor		204	197	4	3	205	141	10	54
Drogodependencias y adicciones	Viviendas de apoyo al tratamiento	11	11	-	-	-	-	-	-
	Viviendas de apoyo a la reinserción	17	17	-	-	-	-	-	-
	Centros de día	16	14	2	-	-	-	-	-
	Centros de tratamiento ambulatorio	80	68	12	-	-	-	-	-
	Centros de tratamiento ambulatorio (Juego patológico)	10	10	-	-	-	-	-	-
	Centros de encuentro y acogida	7	7	-	-	-	-	-	-
	Comunidades terapéuticas	25	25	-	-	22	22	-	-
Total sector drogodependencias y adicciones		166	152	14	-	22	22	-	-
Personas con enfermedad mental	Casas hogar	-	-	-	-	31	30	1	-
	Viviendas supervisadas	-	-	-	-	166	161	5	-
Total sector personas con enfermedad mental		-	-	-	-	197	191	6	-
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1.818</b>	<b>1.794</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>1.989</b>	<b>1.902</b>	<b>33</b>	<b>54</b>

**Cuadro 16: ¿Las medidas de contención mecánica que se adoptan en el centro son autorizadas por personal facultativo?**

Sector	Tipología de Centro	Respuestas obtenidas a través de las autodeclaraciones de los Centros				Respuestas obtenidas a través del personal inspector actuante			
		Nº de Centros	SI	NO	No procede	Nº de Centros	SI	NO	No procede
Personas mayores	Centros residenciales	559	551	1	7	611	586	11	14
	Viviendas tuteladas	42	5	1	36	62	21	1	40
	Unidades de estancia diurna	326	254	1	71	354	181	8	165
	Centros de noche	2	2	-	-	1	-	1	-
<b>Total sector personas mayores</b>		<b>929</b>	<b>812</b>	<b>3</b>	<b>114</b>	<b>1.028</b>	<b>788</b>	<b>21</b>	<b>219</b>
Personas con discapacidad	Residencias para personas gravemente afectadas	104	84		20	105	84	5	16
	Residencias de adultos	77	21	3	53	76	19	-	57
	Viviendas tuteladas	40	3		37	40	5	1	34
	Unidades de estancia diurna	110	39	1	70	119	40	6	73
	Centros ocupacionales	188	21	3	164	197	20	4	173
<b>Total sector personas con discapacidad</b>		<b>519</b>	<b>168</b>	<b>7</b>	<b>344</b>	<b>537</b>	<b>168</b>	<b>16</b>	<b>353</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1.448</b>	<b>980</b>	<b>10</b>	<b>458</b>	<b>1.565</b>	<b>956</b>	<b>37</b>	<b>572</b>

**Cuadro 17: ¿El centro cuenta con protocolos de prevención y tratamiento de úlceras por presión?**

Sector	Tipología de Centro	Respuestas obtenidas a través de las autodeclaraciones de los Centros				Respuestas obtenidas a través del personal inspector actuante			
		Nº de Centros	SI	NO	No procede	Nº de Centros	SI	NO	No procede
Personas mayores	Centros residenciales	559	535	15	9	611	528	81	2
	Viviendas tuteladas	42	15	7	20	62	15	18	29
	Unidades de estancia diurna	326	286	12	28	354	246	29	79
	Centros de noche	2	2	-	-	1	1	-	-
<b>Total sector personas mayores</b>		<b>929</b>	<b>838</b>	<b>34</b>	<b>57</b>	<b>1.028</b>	<b>790</b>	<b>128</b>	<b>110</b>
Personas con discapacidad	Residencias para personas gravemente afectadas	104	81	10	13	105	75	7	23
	Residencias de adultos	77	41	4	32	76	30	4	42
	Viviendas tuteladas	40	5	1	34	40	6	4	30
	Unidades de estancia diurna	110	51	9	50	119	30	16	73
	Centros ocupacionales	188	32	13	143	197	22	14	161
<b>Total sector personas con discapacidad</b>		<b>519</b>	<b>210</b>	<b>37</b>	<b>272</b>	<b>537</b>	<b>163</b>	<b>45</b>	<b>329</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1.448</b>	<b>1.048</b>	<b>71</b>	<b>329</b>	<b>1.565</b>	<b>953</b>	<b>173</b>	<b>439</b>

**Cuadro 18: ¿Dispone el centro de Protocolos de caídas, medidas preventivas e intervención?**

Sector	Tipología de Centro	Respuestas obtenidas a través de las autodeclaraciones de los Centros				Respuestas obtenidas a través del personal inspector actuante			
		Nº de Centros	SI	NO	No procede	Nº de Centros	SI	NO	No procede
Personas mayores	Centros residenciales	559	552	2	5	611	566	45	-
	Viviendas tuteladas	42	21	9	12	62	28	34	-
	Unidades de estancia diurna	326	325	1	-	354	344	10	-
	Centro de noche	2	2	-	-	1	1	-	-
<b>Total sector personas mayores</b>		<b>929</b>	<b>900</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>1.028</b>	<b>939</b>	<b>89</b>	<b>-</b>
Personas con discapacidad	Residencias para personas gravemente afectadas	104	96	8	-	105	94	11	-
	Residencias de adultos	77	70	3	4	76	65	6	5
	Viviendas tuteladas	40	31	4	5	40	24	10	6
	Unidades de estancia diurna	110	90	14	6	119	85	22	12
	Centros ocupacionales	188	149	22	17	197	137	38	22
<b>Total sector personas con discapacidad</b>		<b>519</b>	<b>436</b>	<b>51</b>	<b>32</b>	<b>537</b>	<b>405</b>	<b>87</b>	<b>45</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1.448</b>	<b>1.336</b>	<b>63</b>	<b>49</b>	<b>1.565</b>	<b>1.344</b>	<b>176</b>	<b>45</b>

**Cuadro 19: ¿El centro cuenta con protocolos de higiene personal, en cuanto al aseo y técnicas: procedimientos utilizados en la higiene personal en función de su dependencia y patologías asociadas?**

Sector	Tipología de Centro	Respuestas obtenidas a través de las autodeclaraciones de los Centros				Respuestas obtenidas a través del personal inspector actuante			
		Nº de Centros	SI	NO	No procede	Nº de Centros	SI	NO	No procede
Personas mayores	Centros residenciales	559	549	10	-	661	566	45	-
	Viviendas tuteladas	42	21	9	12	62	31	30	1
	Unidades de estancia diurna	326	310	16	-	354	333	18	3
	Centro de noche	2	2	-	-	1	1	-	-
<b>Total sector Personas mayores</b>		<b>929</b>	<b>882</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>1.028</b>	<b>931</b>	<b>93</b>	<b>4</b>
Personas con discapacidad	Residencias para personas gravemente afectadas	104	102	2	-	105	101	4	-
	Residencias de adultos	77	74	3	-	76	75	1	-
	Viviendas tuteladas	40	39	1	-	40	38	2	-
	Unidades de estancia diurna	110	98	8	4	119	101	11	7
	Centros ocupacionales	188	159	12	17	197	151	27	19
<b>Total sector Personas con discapacidad</b>		<b>519</b>	<b>472</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>537</b>	<b>466</b>	<b>45</b>	<b>26</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1.448</b>	<b>1.354</b>	<b>61</b>	<b>33</b>	<b>1.565</b>	<b>1.397</b>	<b>138</b>	<b>30</b>

**Cuadro 20: ¿Dispone el centro de Programación Anual de Actividades?**

Sector	Tipología de Centro	Respuestas obtenidas a través de las autodeclaraciones de los Centros				Respuestas obtenidas a través del personal inspector actuante			
		Nº de Centros	SI	NO	No procede	Nº de Centros	SI	NO	No procede
Personas mayores	Centros residenciales	559	558	-	1	611	588	23	-
	Viviendas tuteladas	42	41	1	-	62	57	5	-
	Unidades de estancia diurna	326	326	-	-	354	346	8	-
	Centro de noche	2	2	-	-	1	1	-	-
	<b>Total sector personas mayores</b>	<b>929</b>	<b>927</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1.028</b>	<b>992</b>	<b>36</b>	<b>-</b>
Personas con discapacidad	Residencias para personas gravemente afectadas	104	104	-	-	105	104	1	-
	Residencias de adultos	77	77	-	-	76	73	3	-
	Viviendas tuteladas	40	40	-	-	40	39	-	1
	Unidades de estancia diurna	110	109	1	-	119	118	1	-
	Centros ocupacionales	188	188	-	-	197	196	1	-
	<b>Total sector personas con discapacidad</b>	<b>519</b>	<b>518</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>537</b>	<b>530</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
Personas con enfermedad mental	Casas hogar	-	-	-	-	31	28	3	-
	Viviendas supervisadas	-	-	-	-	166	140	26	-
	<b>Total sector personas con enfermedad mental</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>197</b>	<b>168</b>	<b>29</b>	<b>-</b>
	Centros sociales polivalentes	-	-	-	-	26	19	7	-
	<b>Total sector de Servicios Sociales Comunitarios</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>-</b>
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.448</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1.788</b>	<b>1.709</b>	<b>78</b>	<b>1</b>

**Cuadro 21: ¿Dispone el centro de Programación Individual de Atención (PAI) o Planes Personales de Apoyo (PPA) ajustado a las características de las personas usuarias?**

Sector	Tipología de Centro	Respuestas obtenidas a través de las autodeclaraciones de los Centros				Respuestas obtenidas a través del personal inspector actuante			
		Nº de Centros	SI	NO	No procede	Nº de Centros	SI	NO	No procede
Personas mayores	Centros residenciales	559	528	15	16	661	535	34	42
	Viviendas tuteladas	42	22	2	18	62	33	7	22
	Unidades de estancia diurna	326	325	-	1	354	342	9	3
	Centro de noche	2	2	-	-	1	-	1	-
<b>Total sector Personas mayores</b>		<b>929</b>	<b>877</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>1.028</b>	<b>910</b>	<b>51</b>	<b>67</b>
Personas con discapacidad	Residencias para personas gravemente afectadas	104	101	2	1	105	98	7	-
	Residencias de adultos	77	74	3	-	76	73	3	-
	Viviendas tuteladas	40	39	-	1	40	40	-	-
	Unidades de estancia diurna	110	108	1	1	119	116	3	-
	Centros ocupacionales	188	176	9	3	197	190	7	-
<b>Total sector Personas con discapacidad</b>		<b>519</b>	<b>498</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>537</b>	<b>517</b>	<b>20</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1.448</b>	<b>1.375</b>	<b>32</b>	<b>41</b>	<b>1.565</b>	<b>1.427</b>	<b>71</b>	<b>67</b>



ACTUACIONES DE VISITAS DOMICILIARIAS A PERSONAS BENEFICIARIAS DE LAS  
PRESTACIONES ECONÓMICAS PARA CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR Y  
DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (DEPENDENCIA)

**Cuadro 22: Visitas de control y seguimiento realizadas a personas beneficiarias de la Prestación Económicas para Cuidados en el Entorno Familiar. (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia)**

Provincia	Total	Porcentaje	Realizada*	Objetivo	% objetivo
Almería	608	12,95%	554	561	98,75%
Cádiz	819	6,10%	678	660	102,73%
Córdoba	523	13,52%	396	389	101,80%
Granada	311	19,64%	202	261	77,39%
Huelva	353	7,07%	256	264	96,97%
Jaén	611	11,94%	477	516	92,44%
Málaga	704	6,58%	573	527	108,73%
Sevilla	765	26,66%	419	417	100,48%
<b>Total general</b>	<b>4.694</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.555</b>	<b>3.595</b>	<b>98,89%</b>

\*visita realizada y cumplimentada

Sexo	Total	Porcentaje	Realizada*	Porcentaje
<b>Mujeres</b>	2.945	62,7%	2.291	64,4
<b>Hombres</b>	1.749	37,3%	1.264	35,6
<b>Total general</b>	<b>4.694</b>	<b>100%</b>	<b>3.555</b>	<b>100%</b>

**Cuadro 23: INDICADORES DE RESULTADOS correspondientes a las visitas domiciliarias a personas beneficiarias de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar.  
(Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia)**

Las siguientes preguntas son cumplimentados por el personal valorador, teniendo en consideración las observaciones realizadas y la información recabada

<b>Preguntas:</b>	<b>Porcentaje (%) de respuestas positivas</b>
Considerando su situación el aspecto general de la persona en situación de dependencia es bueno	99,0%
Se aprecia que la ropa y enseres de la vivienda están limpios	98,4%
Las condiciones de salubridad y habitabilidad de la vivienda se consideran adecuadas	99,1%
El estado de limpieza e higiene de la vivienda se considera adecuado	98,3%

**En correspondencia con las necesidades de las personas en situación de dependencia visitadas, las personas cuidadoras les ayudan en los siguientes aspectos de su vida diaria:**

<b>Preguntas:</b>	<b>Porcentaje (%) de personas que demandan las ayudas</b>
Las necesidades relacionadas con la cocina (preparación y compra de alimentos, etc.)	98,7%
Las necesidades relacionadas con la alimentación (ayudar o dar de comer y beber, etc.)	90,6%
Las necesidades relacionadas con el vestido (lavado, planchado, compra de ropa, etc.)	98,8%
Las necesidades relacionadas con el mantenimiento e higiene de la vivienda (limpieza, reparaciones, etc.)	98,9%
Las necesidades de baño o aseo (siempre que lo necesita)	99,1%
Las necesidades relacionadas con la movilidad (levantarse y acostarse, cambios posturales, etc.)	92,6%
Las necesidades relacionadas con la administración y control de la medicación	98,3%
Las necesidades relacionadas con el cambio de pañal (siempre que lo necesita)	98,9%
Las necesidades de organización doméstica, ocio, acompañamiento médico, etc.)	99,3%

**Cuadro 24: Visitas domiciliarias a personas beneficiarias de Servicio de Ayuda a Domicilio. (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia)**

Provincia	Total	Porcentaje	Realizada*	Objetivo	% objetivo
Almería	433	12,71%	409	402	101,74%
Cádiz	416	6,10%	376	354	106,21%
Córdoba	398	13,52%	327	319	102,51%
Granada	423	19,64%	341	271	125,83%
Huelva	313	7,07%	265	216	122,69%
Jaén	472	11,94%	409	382	107,07%
Málaga	444	6,58%	397	320	124,06%
Sevilla	507	26,66%	333	293	113,65%
<b>TOTAL</b>	<b>3.406</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.857</b>	<b>2.557</b>	<b>111,73%</b>

\*visitas realizadas con encuesta cumplimentada

Sexo	Total	Porcentaje	Realizada*	Porcentaje
Mujeres	2.510	73,7%	2.109	73,8%
Hombres	896	26,3%	748	26,2%
<b>Total general</b>	<b>3.406</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.857</b>	<b>100,00%</b>

\*visitas realizadas con encuesta cumplimentada

**Cuadro 25: INDICADORES DE RESULTADOS correspondientes a las visitas domiciliarias a personas beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio. (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia)**

Las siguientes preguntas son cumplimentados por el personal valorador, teniendo en consideración las observaciones realizadas y la información recabada

<b>Preguntas:</b>	<b>Porcentaje (%) de respuestas positivas</b>
Considerando su situación el aspecto general de la persona en situación de dependencia es bueno	99,3%
Las dependencias están limpias y ordenadas	98,1%

<b>El/La Auxiliar de Ayuda a Domicilio atiende a la persona en situación de dependencia en:</b>	
<b>Preguntas:</b>	<b>Porcentaje (%) de personas que demandan las ayudas</b>
Las necesidades relacionadas con la cocina (preparación y compra de alimentos, etc.)	81,6%
Las necesidades relacionadas con la alimentación (ayudar o dar de comer y beber, etc.)	85,5%
Las necesidades relacionadas con el vestido (lavado, planchado, compra de ropa, etc.)	91,5%
Las necesidades relacionadas con el mantenimiento e higiene de la vivienda (limpieza, reparaciones, etc.)	95,1%
Las necesidades de baño o aseo (siempre que lo necesita)	92,7%
Las necesidades relacionadas con la movilidad (levantarse y acostarse, cambios posturales, etc.)	90,0%
Las necesidades relacionadas con el cambio de pañal (siempre que lo necesita)	91,5%
Las necesidades de organización doméstica, ocio, acompañamiento médico, etc.)	87,4%



## RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS A PERSONAS USUARIAS DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

**Cuadro 26: Encuestas de satisfacción en Centros Residenciales de personas mayores (respuestas de personas usuarias y familiares)**

Encuestas cumplimentadas	Total personas	Mujeres	Hombres
	2.190	1.428	762

GRADO DE SATISFACCION DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS A LAS PREGUNTAS FORMULADAS	
En una escala en la que las opciones de respuesta eran "Muy contenta", "Contenta", "Poco contenta" y "Nada contenta"	% de personas que están "Contentas" y "Muy Contentas"
Está contenta con el trato y las atenciones que le dispensa el personal del centro	97,7%
Está contenta con la comida que le ofrecen	85,2%
Está contenta con su aseo e higiene personal	98,7%
Está contenta con el respeto a su intimidad en el centro (aseo con puertas cerradas, conversaciones privadas)	98,5%
Está contenta con su habitación (comodidad, mobiliario, ventilación, iluminación)	98,2%
Está contenta con las actividades que se realizan en el centro (son adecuadas, divertidas...)	95,3%
Está contenta con la limpieza y la comodidad del centro (limpio, la temperatura es buena...)	98,7%
Está contenta en el centro	97,3%

Cuadro 27: Encuestas de satisfacción en Centros Residenciales de personas con discapacidad (respuestas de personas usuarias y familiares)

Encuestas cumplimentadas	Total personas	Mujeres	Hombres
	156	80	76

GRADO DE SATISFACCION DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS A LAS PREGUNTAS FORMULADAS	
En una escala en la que las opciones de respuesta eran "Muy contenta", "Contenta", "Poco contenta" y "Nada contenta"	% de personas que están "Contentas" y "Muy Contentas"
Está contenta con el trato y las atenciones que le dispensa el personal del centro	97,4%
Está contenta con la comida que le ofrecen	92,3%
Está contenta con su aseo e higiene personal	98,7%
Está contenta con el respeto a su intimidad en el centro (aseo con puertas cerradas, conversaciones privadas)	98,7%
Está contenta con su habitación (comodidad, mobiliario, ventilación, iluminación)	99,3%
Está contenta con las actividades que se realizan en el centro (son adecuadas, divertidas...)	98,7%
Está contenta con la limpieza y la comodidad del centro (limpio, la temperatura es buena...)	99,3%
Está contenta en el centro	98,7%

Cuadro 28: Encuestas de satisfacción en UEDs de personas mayores (respuestas de personas usuarias y familiares)

Encuestas cumplimentadas	Total personas	Mujeres	Hombres
	488	350	138

GRADO DE SATISFACCION DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS A LAS PREGUNTAS FORMULADAS	
En una escala en la que las opciones de respuesta eran "Muy contenta", "Contenta", "Poco contenta" y "Nada contenta"	% de personas que están "Contentas" y "Muy Contentas"
Está contenta con el trato y las atenciones que le dispensa el personal del centro	99,3%
Está contenta con la comida que le ofrecen	91,5%
Está contenta con su aseo e higiene personal	99,3%
Está contenta con las instalaciones del centro (comodidad, mobiliario, ventilación, iluminación)	99,6%
Está contenta con las actividades que se realizan en el centro (son adecuadas, divertidas...)	99,0%
Está contenta con la limpieza e higiene del centro (limpio, la temperatura es buena...)	99,1%
Está contenta en el centro	99,1%
Está contenta del funcionamiento del servicio de transporte	99,3%

Cuadro 29: Encuestas de satisfacción en UEDs de personas con discapacidad (respuestas de personas usuarias y familiares)

Encuestas cumplimentadas	Total personas	Mujeres	Hombres
	81	39	42

GRADO DE SATISFACCION DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS A LAS PREGUNTAS FORMULADAS	
En una escala en la que las opciones de respuesta eran "Muy contenta", "Contenta", "Poco contenta" y "Nada contenta"	% de personas que están "Contentas" y "Muy Contentas"
Está contenta con el trato y las atenciones que le dispensa el personal del centro	98,7%
Está contenta con la comida que le ofrecen	93,8%
Está contenta con su aseo e higiene personal	100,0%
Está contenta con las instalaciones del centro (comodidad, mobiliario, ventilación, iluminación)	98,7%
Está contenta con las actividades que se realizan en el centro (son adecuadas, divertidas...)	97,5%
Está contenta con la limpieza e higiene del centro (limpio, la temperatura es buena...)	98,7%
Está contenta en el centro	100,0%
Está contenta del funcionamiento del servicio de transporte	91,3%

Cuadro 30: Encuestas de satisfacción en UEDs con Terapia Ocupacional de personas con discapacidad (respuestas de personas usuarias y familiares)

Encuestas cumplimentadas	Total personas	Mujeres	Hombres
	446	207	239

GRADO DE SATISFACCION DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS A LAS PREGUNTAS FORMULADAS	
En una escala en la que las opciones de respuesta eran "Muy contenta", "Contenta", "Poco contenta" y "Nada contenta"	% de personas que están "Contentas" y "Muy Contentas"
Está contenta con el trato y las atenciones que le dispensa el personal del centro	99,5%
Está contenta con la comida que le ofrecen	95,3%
Está contenta con su aseo e higiene personal	99,5%
Está contenta con las instalaciones del centro (comodidad, mobiliario, ventilación, iluminación)	99,3%
Está contenta con las actividades que se realizan en el centro (son adecuadas, divertidas...)	98,6%
Está contenta con la limpieza y la comodidad del centro (limpio, la temperatura es buena...)	99,1%
Está contenta en el centro	99,3%
Está contenta del funcionamiento del servicio de transporte	99,7%

**Cuadro 31: Encuestas de satisfacción. (Respuestas de familiares de personas usuarias de Centros Residenciales de personas mayores y de personas con discapacidad, en visitas realizadas en horario de tarde)**

<b>Centros Residenciales para personas mayores</b>	46	92%
<b>Centros Residenciales para p. con discapacidad</b>	4	8%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

<b>GRADO DE SATISFACCION DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS A LAS PREGUNTAS FORMULADAS</b>	
<b>En una escala de 0 a 10, donde la puntuación 10 se corresponde con el mayor grado de satisfacción, el porcentaje de respuestas que se sitúan entre el 8 y el 10 es el siguiente:</b>	<b>% de Grado de satisfacción entre 8 y 10</b>
Me podría decir en general, ¿cómo se encuentra usted de satisfecho/a con el servicio que recibe en el centro?	84,0%
En general, ¿cómo valora Ud. la limpieza de este centro?	92,0%
En general, ¿cómo valora Ud. la comodidad de este centro?	88,0%
En general, ¿cómo valora Ud. las estancias de este centro?	88,0%
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro atiende bien a sus necesidades.	88,0%
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: Las comidas que le ofrecen en el centro son adecuadas en cantidad y calidad.	64,0%
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro se preocupa de su higiene y aseo personal.	90,0%
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro es amable con usted.	86,0%
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro respeta su derecho a la intimidad.	90,0%
¿Qué grado de confianza tiene usted en la asistencia que prestan a sus familiares en el centro?	86,0%
¿Hasta que punto le permite el personal del centro a su familiar dar su opinión sobre los servicios que le prestan?	88,0%

**Cuadro 32: Encuestas de satisfacción para personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio**

Encuestas cumplimentadas	Total personas	Mujeres	Hombres
	2.857	2.109	748

<b>GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS A LAS PREGUNTAS FORMULADAS</b>	
<b>En una escala de 0 a 10, donde la puntuación 10 se corresponde con el mayor grado de satisfacción, el porcentaje de respuestas que se sitúan entre el 8 y el 10 es el siguiente:</b>	<b>% de Grado de satisfacción entre 8 y 10</b>
Se encuentra satisfecha con el Servicio de Ayuda a Domicilio que recibe	89,5%
Recomendaría el Servicio de Ayuda a Domicilio a otras personas en su situación	98,1%
Se encuentra satisfecha con la atención a las necesidades de apoyo a la higiene, movilidad dentro del hogar, limpieza del hogar etc.	89,9%
Se encuentra satisfecha con la puntualidad de la persona Auxiliar de Ayuda a Domicilio	92,0%
Se encuentra satisfecha con el cumplimiento horario	92,1%
Se encuentra satisfecha con el horario en que tiene lugar el servicio	88,1%
Se encuentra satisfecha con la duración del servicio (tiempo en que se le presta el servicio cada día)	74,1%
Se encuentra satisfecha con el personal de Ayuda a Domicilio	91,2%

**Cuadro 33: Encuestas de satisfacción para personas usuarias de la Prestación Económica de Cuidados en el Entorno Familiar**

Encuestas cumplimentadas	Total personas	Mujeres	Hombres
	3.555	2.291	1.264

GRADO DE SATISFACCION DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS A LAS PREGUNTAS FORMULADAS	
En una escala de 0 a 10, donde la puntuación 10 se corresponde con el mayor grado de satisfacción, el porcentaje de respuestas que se sitúan entre el 8 y el 10 es el siguiente:	% de Grado de satisfacción entre 8 y 10
Se encuentra satisfecha con el cuidado que recibe en su casa	98,8%
Recomendaría esta modalidad de atención a otras personas en su situación	98,9%
Se encuentra satisfecha con la atención a las necesidades de apoyo a la higiene, movilidad dentro del hogar, limpieza del hogar etc.	98,8%
Se encuentra satisfecha con la intensidad del cuidado (tiempo durante el que se le atiende cada día).	97,9%
Está satisfecha con su cuidador/a.	98,7%
Esta satisfecha con el respeto que tiene a sus opiniones/decisiones la persona cuidadora	98,9%



RESULTADOS DE LAS ACTUACIONES LLEVADAS A CABO EN  
CUESTIONARIOS REMITIDOS A LAS ENTIDADES TUTELARES QUE OPERAN  
EN ANDALUCIA

**Cuadro 34: Cuestionarios remitidos a las entidades tutelares de Andalucía**

Provincia	Total	Respondidas	Porcentaje de respuestas
Almería	2	2	100,0%
Cádiz	6	5	83,3%
Córdoba	3	3	100,0%
Granada	2	2	100,0%
Huelva	1	1	100,0%
Jaén	1	1	100,0%
Málaga	2	2	100,0%
Sevilla	4	4	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>95,2</b>

## ESTUDIO DE OPINIÓN REALIZADO A LAS PERSONAS RESPONSABLES DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

**Cuadro 35: Resultados del Estudio de Opinión entre las personas responsables de los centros residenciales de personas mayores**

Encuestas cumplimentadas	Mujeres	Hombres
438	320	117

<b>RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS DEL GRADO DE ACUERDO DEL PERSONAL RESPONSABLE (DIRECCIÓN) DE CENTROS RESIDENCIALES DE PERSONAS MAYORES</b>	
<b>PREGUNTAS: Según su experiencia ¿Podría decirnos su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones en una escala de 0 a 10; donde 0 expresa el mínimo grado de acuerdo y 10 el máximo grado de acuerdo?</b>	<b>% de Grado de acuerdo entre 8 y 10</b>
Considero necesaria la visita de inspección para el centro.	79,7%
Considero beneficiosa la visita de inspección para el centro.	78,7%
Considero positiva la labor realizada por el personal inspector para lograr mejores resultados en la atención a las personas usuarias del centro	74,4%
El personal inspector le ha asesorado suficientemente para que subsane los incumplimientos detectados en la visita.	97,5%
Como valoraría el grado de interés del personal inspector la satisfacción de la persona usuaria, la práctica asistencial y el funcionamiento del centro.	92,9%
El personal inspector se caracteriza por ser accesible	83,8%
El trato dispensado por parte del personal inspector es correcto	87,9%
Valoro positivamente la utilidad del asesoramiento recibido y el interés del personal inspector por la mejora continua del centro	89,4%
Estoy satisfecho/a con la visita de inspección.	83,1%

**Cuadro 36: Resultados del Estudio de Opinión entre las personas responsables de los centros residenciales de personas con discapacidad**

Encuestas cumplimentadas	Mujeres	Hombres
115	91	23

<b>RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS DEL GRADO DE ACUERDO DEL PERSONAL RESPONSABLE (DIRECCIÓN) DE CENTROS RESIDENCIALES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	
<b>PREGUNTAS: Según su experiencia ¿Podría decirnos su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones en una escala de 0 a 10; donde 0 expresa el mínimo grado de acuerdo y 10 el máximo grado de acuerdo?</b>	<b>% de Grado de acuerdo entre 8 y 10</b>
Considero necesaria la visita de inspección para el centro.	78,2%
Considero beneficiosa la visita de inspección para el centro.	80,8%
Considero positiva la labor realizada por el personal inspector para lograr mejores resultados en la atención a las personas usuarias del centro	73,9%
El personal inspector le ha asesorado suficientemente para que subsane los incumplimientos detectados en la visita.	98,2%
Como valoraría el grado de interés del personal inspector la satisfacción de la persona usuaria, la práctica asistencial y el funcionamiento del centro.	99,1%
El personal inspector se caracteriza por ser accesible	86,0%
El trato dispensado por parte del personal inspector es correcto	89,5%
Valoro positivamente la utilidad del asesoramiento recibido y el interés del personal inspector por la mejora continua del centro	67,8%
Estoy satisfecho/a con la visita de inspección.	89,5%

**Cuadro 37: Resultados del Estudio de Opinión entre las personas responsables de los centros residenciales de menores**

Encuestas cumplimentadas	Mujeres	Hombres
95	62	31

<b>RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS DEL GRADO DE ACUERDO DEL PERSONAL RESPONSABLE (DIRECCIÓN) DE CENTROS RESIDENCIALES DE MENORES</b>	
<b>PREGUNTAS: Según su experiencia ¿Podría decirnos su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones en una escala de 0 a 10; donde 0 expresa el mínimo grado de acuerdo y 10 el máximo grado de acuerdo?</b>	<b>% de Grado de acuerdo entre 8 y 10</b>
Considero necesaria la visita de inspección para el centro.	75,0%
Considero beneficiosa la visita de inspección para el centro.	71,5%
Considero positiva la labor realizada por el personal inspector para lograr mejores resultados en la atención a las personas usuarias del centro	55,8%
El personal inspector le ha asesorado suficientemente para que subsane los incumplimientos detectados en la visita.	95,8%
Como valoraría el grado de interés del personal inspector la satisfacción de la persona usuaria, la práctica asistencial y el funcionamiento del centro.	88,4%
El personal inspector se caracteriza por ser accesible	76,9%
El trato dispensado por parte del personal inspector es correcto	85,2%
Valoro positivamente la utilidad del asesoramiento recibido y el interés del personal inspector por la mejora continua del centro	99,0%
Estoy satisfecho/a con la visita de inspección.	73,7%