



PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES 2015

MEMORIA ANUAL DE EJECUCIÓN SEGÚN LÍNEAS BÁSICAS DE ACTUACIÓN Y PROGRAMAS

ÍNDICE

- I. **Presentación.**
- II. **Marco de actuación.**
- III. **Estructura y organización de la Inspección de Servicios Sociales.**
- IV. **Cuadros resumen del total de actuaciones inspectoras 2015.**
- V. **Plan General de Inspección 2014-2015. Año 2015**
 - Plan General de Inspección (previsiones / ejecución).
 - Actuaciones inspectoras del Plan General del Inspección.

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 los sujetos que participen en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, o sean beneficiarios 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.
- VI. **Actuaciones inspectoras a consecuencia de denuncia.**
- VII. **Actuaciones inspectoras extraordinarias.**
- VIII. **Actuaciones inspectoras extraordinarias a consecuencia de llamadas al Teléfono del Mayor.**
- IX. **Centros cerrados.**

I. PRESENTACIÓN

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 (BOJA núm. 134, de 7 de julio), es el órgano de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, encargado de desarrollar la función inspectora de las entidades, servicios y centros de servicios sociales públicos y privados, situados en el territorio de Andalucía.

El Plan General de Inspección de Servicios Sociales para 2014-2015 fue publicado mediante Orden de 21 de enero de 2014 (BOJA num. 24 de 5 de febrero de 2014), dictando la persona titular de la Secretaría General Técnica, Resolución por la que se aprueban las instrucciones anuales para el desarrollo de las actuaciones de la Inspección de Servicios Sociales en el año 2015, el 2 de enero del mismo año.

La presente Memoria anual de ejecución por Líneas y Programas comprende una completa información de todas las actuaciones inspectoras desarrolladas en 2015 en cumplimiento de las previsiones establecidas en el Plan General de Inspección, así como de las actuaciones desarrolladas como consecuencia de denuncias y las de carácter extraordinario que hayan sido ordenadas.

El Plan General de Inspección 2014-2015 continúa con el sistema que permite a la Administración tener conocimiento del cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales de los centros de servicios sociales y de la atención prestada a las personas usuarias, obtenido directamente de las personas responsables de los centros, mediante la presentación de un formulario a través del entorno web: "Portal de autodeclaraciones (PACI)".

La Memoria anual de ejecución 2015 de la Inspección de Servicios Sociales aborda las actuaciones inspectoras realizadas desde las siguientes variables:

- Presentación datos del PACI.
- Ejecución según tipo de actuación inspectora: cumplimiento del PGI 2015, por denuncia o extraordinarias.
- Ejecución según tipo de sector de servicios sociales en el que se ha llevado a cabo la actuación inspectora.
- Ejecución de los programas que integran las líneas básicas de actuación del Plan General de Inspección.
- Presentación provincializada de los datos de ejecución y, siempre que es posible, desagregados por sexo.

Las cifras y porcentajes de los indicadores referidos al cumplimiento de requisitos materiales o funcionales, estándares de calidad y calidad asistencial, etc., responden a la situación en el momento de realización de las visitas de actuación inspectora, sin perjuicio de la posterior evolución que los mismos hayan experimentado como consecuencia de las medidas, en su caso, adoptadas.

II. MARCO DE ACTUACIÓN

Normativa

Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios Sociales de la Junta de Andalucía. (Decreto 396/2008, de 24 de junio).

Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales (Orden de la Consejería de Salud y Bienestar Social de 12 de marzo de 2013).

Orden de 21 de enero de 2014, por la que se aprueba el Plan General de Inspección de Servicios Sociales para el periodo 2014-2015.

Resolución de 2 de enero de 2015 por la que se aprueban las instrucciones anuales para el desarrollo de las actuaciones de la Inspección de Servicios Sociales.

Objetivos del Plan General de Inspección

- I. Velar por los derechos y la seguridad 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. Velar por la correcta utilización de los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Líneas básicas de actuación del Plan General de Inspección

- 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 los sujetos que participen en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, o sean beneficiarios 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.

III. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

Estructura y organización

De acuerdo con el Decreto 209/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, “corresponde a la persona titular de la Secretaría General Técnica, la dirección y coordinación de la Inspección de Servicios Sociales de la Junta de Andalucía”.

La Inspección General de Servicios Sociales, integrada por la Jefatura de la Inspección General de Servicios Sociales y la Coordinación de la Inspección de Servicios Sociales, se encuentran en los Servicios Centrales de la Consejería.

En las provincias, bajo la dependencia orgánica de las respectivas Delegaciones Territoriales, se encuentran los Servicios Provinciales de la Inspección de Servicios Sociales, integrados por las Jefaturas de los Servicios Provinciales de Inspección de Servicios Sociales, los inspectores e inspectoras provinciales y el personal asesor. Además, en algunas provincias se ha dispuesto de personal funcionario habilitado para la realización de funciones de inspección.

Recursos Humanos

La Inspección de Servicios Sociales ha estado constituida en 2015 por un total de 40 profesionales, estructurados en la Inspección General de Servicios, con 2 personas, y los ocho Servicios Provinciales de Inspección con 38 personas. Todas las unidades cuentan con personal administrativo de apoyo.

La distribución de efectivos en los Servicios Provinciales de Inspección ha sido de 26 inspectores e inspectoras y 12 personas habilitadas para la función inspectora.

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

La distribución global por sexos es de 20 mujeres y 20 hombres.

IV. CUADROS RESUMEN DEL TOTAL DE ACTUACIONES INSPECTORAS 2015

Total actuaciones inspectoras realizadas según tipo de actuación inspectora

Indicador	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Nº total de actuaciones inspectoras del Plan General del Inspección	1.867	164	235	212	252	129	197	282	396
Nº total de actuaciones derivadas de denuncia	98	7	7	5	8	1	9	17	44
Nº total de actuaciones extraordinarias	131	22	15	9	9	4	7	21	44
Nº TOTAL DE ACTUACIONES INSPECTORAS Y ENCUESTAS REALIZADAS EN EL AÑO 2015	2.096	193	257	226	269	134	213	320	484

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	193	Actuaciones en cumplimiento del Plan General de Inspección	164
		Actuaciones con motivo de denuncia	7
		Actuaciones extraordinarias	22
CÁDIZ	257	Actuaciones en cumplimiento del Plan General de Inspección	235
		Actuaciones con motivo de denuncia	7
		Actuaciones extraordinarias	15
CÓRDOBA	226	Actuaciones en cumplimiento del Plan General de Inspección	212
		Actuaciones con motivo de denuncia	5
		Actuaciones extraordinarias	9
GRANADA	269	Actuaciones en cumplimiento del Plan General de Inspección	252
		Actuaciones con motivo de denuncia	8
		Actuaciones extraordinarias	9
HUELVA	134	Actuaciones en cumplimiento del Plan General de Inspección	129
		Actuaciones con motivo de denuncia	1
		Actuaciones extraordinarias	4
JAÉN	213	Actuaciones en cumplimiento del Plan General de Inspección	197
		Actuaciones con motivo de denuncia	9
		Actuaciones extraordinarias	7
MÁLAGA	320	Actuaciones en cumplimiento del Plan General de Inspección	282
		Actuaciones con motivo de denuncia	17
		Actuaciones extraordinarias	21
SEVILLA	484	Actuaciones en cumplimiento del Plan General de Inspección	396
		Actuaciones con motivo de denuncia	44
		Actuaciones extraordinarias	44
ANDALUCÍA	2.096	Actuaciones en cumplimiento del Plan General de Inspección	1.867
		Actuaciones con motivo de denuncia	98
		Actuaciones extraordinarias	131

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	18	10	9	8	4	5	18	35	107	
		Actuaciones tarde-noche (PGI)	4	7	8	11	7	8	8	17	70	
		Actuaciones Plan General Inspección	43	60	82	63	38	68	108	137	599	
		Actuaciones con motivo de denuncia	6	7	4	4	-	9	16	35	81	
	Centros residenciales, total actuaciones inspectoras			71	84	103	86	49	90	150	224	857
	Viviendas tuteladas	Actuaciones extraordinarias	-	-	-	-	-	-	-	1	3	4
		Actuaciones Plan General Inspección	-	7	1	15	-	-	-	11	24	58
	Viviendas tuteladas, total actuaciones inspectoras			-	7	1	15	-	-	12	27	62
	Unidades de estancia diurna	Actuaciones extraordinarias	1	-	-	1	-	-	-	-	1	3
		Actuaciones Plan General Inspección	30	27	32	48	15	31	27	61	271	
		Actuaciones con motivo de denuncia	1	-	-	1	-	-	-	-	1	3
	Unidades de estancia diurna, total actuaciones inspectoras			32	27	32	50	15	31	27	63	277
	Centro de participación activa	Actuaciones extraordinarias	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Centro de participación activa, total actuaciones inspectoras			1	-	-	-	-	-	-	-	1
Total sector Personas Mayores			104	118	136	151	64	121	189	314	1.197	
Personas con discapacidad	Residencias de personas gravemente afectadas	Actuaciones extraordinarias	-	-	-	-	-	1	-	1	2	
		Actuaciones tarde-noche (PGI)	2	-	1	3	3	1	4	2	16	
		Actuaciones Plan General Inspección	9	25	16	11	9	11	13	19	113	
		Actuaciones con motivo de denuncia	-	-	-	2	1	-	-	5	8	
	Residencias para personas gravemente afectadas, total actuaciones inspectoras			11	25	17	16	13	13	17	27	139
	Residencias de adultos	Actuaciones extraordinarias	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2
		Actuaciones tarde-noche (PGI)	-	3	3	1	2	1	3	3	16	
		Actuaciones Plan General Inspección	5	10	10	9	7	16	7	11	75	
		Actuaciones con motivo de denuncia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	Residencias de adultos, total actuaciones inspectoras			6	14	13	10	9	17	10	15	94
	Viviendas tuteladas	Actuaciones extraordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Actuaciones tarde-noche (PGI)	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4
		Actuaciones Plan General Inspección	3	7	4	5	1	-	2	2	24	
		Actuaciones con motivo de denuncia	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Viviendas tuteladas, total actuaciones inspectoras			3	7	4	6	1	-	2	6	29	
Unidades de estancia diurna	Actuaciones extraordinarias	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2	
	Actuaciones Plan General Inspección	10	13	8	10	2	5	11	19	78		
	Actuaciones con motivo de denuncia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
Unidades de estancia diurna, total actuaciones inspectoras			10	13	8	10	2	6	11	21	81	

Sector	Tipología de Centro	Tipo actuación inspectora	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND
Personas con discapacidad	Centros ocupacionales	Actuaciones extraordinarias	-	-	-	-	-	-	-	2	2
		Actuaciones Plan General Inspección	9	17	10	15	11	17	17	17	26
	Centros ocupacionales, total actuaciones inspectoras		9	17	10	15	11	17	17	17	28
Total sector Personas con Discapacidad			39	76	52	57	36	53	57	97	467
Atención al menor	Residencias	Actuaciones extraordinarias	-	-	-	-	-	-	1	-	1
		Actuaciones Plan General Inspección	10	14	7	4	4	3	12	2	56
		Actuaciones con motivo de denuncia	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Residencias, total actuaciones inspectoras		10	14	7	4	4	3	13	3	58
	Casas	Actuaciones extraordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Actuaciones Plan General Inspección		5	5	-	23	7	7	3	22	72	
Casas, total actuaciones inspectoras		5	5	0	23	7	7	3	23	73	
Total sector atención al menor			15	19	7	27	11	10	16	26	131
Graves problemas sociales.	Centros de acogida para marginados sin hogar	Actuaciones extraordinarias	-	1	-	-	-	-	1	-	2
		Actuaciones Plan General Inspección	14	14	12	14	10	11	14	20	109
		Actuaciones con motivo de denuncia	-	-	-	-	-	-	1	20	1
Centros de acogida para marginados sin hogar, total actuaciones inspectoras		14	15	12	14	10	11	16	20	112	
Total sector Graves problemas sociales.			14	15	12	14	10	11	16	20	112
Servicios Sociales Comunitarios	Centros de Servicios Sociales Comunitarios	Actuaciones Plan General Inspección	1	-	-	-	-	-	-	-	1
		Actuaciones extraordinarias	-	1	-	-	-	-	-	-	1
	Centros sociales comunitarios, total actuaciones inspectoras		1	1	-	-	-	-	-	-	1
	Centros sociales polivalentes	Actuaciones Plan General Inspección	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Centros sociales polivalentes, total actuaciones inspectoras		1	-	-	-	-	-	-	-	1	
Total sector Servicios Sociales Comunitarios			2	1	-	-	-	-	-	-	3
Drogodependencias y adicciones	Centros de tratamiento ambulatorio	Actuaciones extraordinarias	-	2	-	-	-	-	-	-	2
		Actuaciones Plan General Inspección	4	2	5	2	2	1	3	4	23
		Actuaciones con motivo de denuncia	-	-	1	-	-	-	-	-	1
	Centro de tratamiento ambulatorio de atención exclusiva al juego patológico	Actuaciones Plan General Inspección	1	1	1	1	1	2	1	1	9
	Centros de tratamiento ambulatorio, total actuaciones inspectoras		5	5	7	3	3	3	4	5	35
Comunidades Terapéuticas	Actuaciones extraordinarias	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Comunidades terapéuticas, total actuaciones inspectoras		1	-	-	-	-	-	-	-	1
Total sector drogodependencias y adicciones			6	5	7	3	3	3	4	5	36
Personas con enfermedad mental	Casas-Hogar	Actuaciones Plan General Inspección	4	5	4	3	3	2	5	10	36
		Casas Hogar, total actuaciones inspectoras		4	5	4	3	3	2	5	10
	Viviendas supervisadas	Actuaciones Plan General Inspección	9	18	8	14	7	13	33	12	114
		Viviendas supervisadas, total actuaciones inspectoras		9	18	8	14	7	13	33	12
Total sector Personas con enfermedad mental			13	23	12	17	10	15	38	22	150
TOTAL GENERAL			193	257	226	269	134	213	320	484	2.096

V. PLAN GENERAL DE INSPECCION 2014-2015
Año 2015

Plan General de Inspección (previsiones / ejecución).

Número de actuaciones inspectoras	PREVISIONES P.G.I. 2015	EJECUCIÓN 2015	% Ejecución s/ Previsiones
Actuaciones en el sector de personas mayores	997	998	100,1
Actuaciones en el sector de personas con discapacidad	445	448	100,6
Actuaciones en el sector de personas con enfermedad mental	148	150	101,3
Actuaciones en el sector de atención al menor	133	128	96,2
Actuaciones en el sector de drogodependencias y adicciones	31	32	103,2
Actuaciones en el sector de graves problemas sociales	109	109	100,0
TOTAL DE ACTUACIONES PREVISTAS POR SECTORES	1.863	1.865	100,1

Actuaciones inspectoras del Plan General de Inspección.

Actuaciones inspectoras realizadas según tipo de sector de servicios sociales	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Actuaciones PGI en el sector de personas mayores	998	77	101	123	137	60	107	154	239
Actuaciones en centros residenciales	669	47	67	90	74	45	76	116	154
Actuaciones en unidades de estancia diurna	271	30	27	32	48	15	31	27	61
Actuaciones en viviendas tuteladas	58	0	7	1	15	0	0	11	24
Actuaciones PGI en el sector de personas con discapacidad	448	38	75	52	54	35	51	57	86
Actuaciones en residencias de personas gravemente afectadas	129	11	25	17	14	12	12	17	21
Actuaciones en residencias de adultos	91	5	13	13	10	9	17	10	14
Actuaciones en viviendas tuteladas	28	3	7	4	5	1	0	2	6
Actuaciones en unidades de estancia diurna	78	10	13	8	10	2	5	11	19
Actuaciones en centros ocupacionales	122	9	17	10	15	11	17	17	26
Actuaciones PGI en el sector de infancia y familias	128	15	19	7	27	11	10	15	24
Actuaciones en residencias de menores	56	10	14	7	4	4	3	12	2
Actuaciones en casas de menores	72	5	5	0	23	7	7	3	22
Actuaciones PGI en el sector de drogodependencias y adicciones	32	5	3	6	3	3	3	4	5
Actuaciones en centros de tratamiento ambulatorio	23	4	2	5	2	2	1	3	4
Actuaciones en centros de tratamiento ambulatorio de atención al juego patológico	9	1	1	1	1	1	2	1	1
Actuaciones PGI en el sector de personas con enfermedad mental	150	13	23	12	17	10	15	38	22
Actuaciones en casa hogar	36	4	5	4	3	3	2	5	10
Actuaciones en viviendas supervisadas	114	9	18	8	14	7	13	33	12
Actuaciones PGI en el sector de servicios sociales comunitarios	2	2	0	0	0	0	0	0	0
Actuaciones en centros de servicios sociales comunitarios	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Actuaciones en centros de servicios sociales polivalentes	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Actuaciones PGI en el sector de graves problemas sociales	109	14	14	12	14	10	11	14	20
Actuaciones en Centros de acogida para marginados sin hogar	109	14	14	12	14	10	11	14	20
TOTAL DE ACTUACIONES INSPECTORAS ORDINARIAS EN EL AÑO 2015	1.867	164	235	212	252	129	197	282	396

Indicadores sobre las propuestas efectuadas por la Inspección en el marco del PGI.

Indicador	TOTAL	PORCENTAJE %
Propuestas de remisión de escrito de subsanación a la entidad	254	25,8
Propuestas de informar al servicio competente	116	11,8
Propuesta de realizar nueva visita al centro dentro de un plazo determinado	58	5,9
Propuestas de subsanación inmediata de incumplimientos detectados	274	27,8
Propuesta de medida cautelar de cierre	2	0,2
Propuesta de incluir en futuros planes de inspección	166	16,8
Propuesta de iniciar procedimiento sancionador	25	2,6
Otras propuestas	89	9,1
TOTAL	984	100

Líneas Básicas de actuación y Programas correspondientes.

Programa 1. Para la obtención de información sobre el cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales de los centros de servicios sociales, así como la atención prestada en los mismos, mediante los correspondientes formularios de declaraciones suscritos por las personas responsables de los centros

Contenido de las actuaciones:

Presentación de los formularios correspondientes, según sector y tipología, por parte de las personas responsables de centros de servicios sociales, a través del entorno web: "Portal de autodeclaraciones".

El contenido de las autodeclaraciones presentadas se incorporarán al Sistema de Información de Servicios Sociales (SISS).

Con carácter general, la cumplimentación y presentación de los formularios conteniendo las autodeclaraciones se realizó hasta el día 15 de marzo de 2014, sin perjuicio de su ampliación, si resultara necesario.

Ámbito de actuación:

Centros de servicios sociales

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	594
	Viviendas tuteladas	39
	Unidades de estancia diurna	338
	Centro de noche	3
Total sector de Personas Mayores		974
Personas con discapacidad	Residencias para personas gravemente afectadas	101
	Residencias de adultos	79
	Viviendas tuteladas	40
	Unidades de estancia diurna	107
	Centros ocupacionales	190
Total sector de Personas con Discapacidad		517
Atención al menor	Residencias	83
	Casas	121
Total sector de Atención al Menor		204
Drogodependencias y adicciones	Viviendas de apoyo al tratamiento	10
	Viviendas de apoyo a la reinserción	15
	Centros de día	14
	Centros de tratamiento ambulatorio	62
	Centros de encuentro y acogida	6
	Comunidades terapéuticas	20
	Centros de tratamiento ambulatorio de atención exclusiva al juego patológico	11
Total sector de Drogodependencias y Adicciones		138
Personas con enfermedad mental	Casas hogar	24
	Viviendas supervisadas	99
Total sector de Personas con Enfermedad Mental		123
TOTAL		1.956

Número de Autodeclaraciones presentadas / número de Autodeclaraciones no presentadas.

Número total de autodeclaraciones	PRESENTADAS	GENERADAS Y NO PRESENTADAS	TOTAL	% PRESENTADAS
Autodeclaraciones en el sector de personas mayores	974	100	1.074	90,7
Actuaciones en el sector de personas con discapacidad	517	49	566	91,3
Actuaciones en el sector de personas con enfermedad mental	123	22	145	84,8
Actuaciones en el sector de atención al menor	204	17	221	92,3
Actuaciones en el sector de drogodependencias y adicciones	138	78	216	63,8
TOTAL	1.965	266	2.222	88,4

Principales indicadores de la autodeclaración

- 88,7% de centros que requieren acreditación, ésta se encuentra en vigor.
- 93,1 % de centros en los que el expediente individual consta la programación individual de atención integral (PAI) ajustada a la edad y características de la persona usuaria.
- 96,7 % de centros que disponen de la ratio de personal obligatoria para el número de personas usuarias.
- 97,6 % de centros que realizan una valoración de ingreso integral e individualizada de cada persona usuaria.
- 87,2 % de centros que realizan registros individualizados de incidencias y parámetros vitales en las áreas sanitaria y de enfermería.
- 74,6 % de centros en los que las medidas de contención mecánica y farmacológica se aplican adecuadamente y de acuerdo con una prescripción médica.
- 98,5 % de centros residenciales de personas mayores cuentan con pulsador de llamada o alarma en todos los dormitorios y baños.
- 98,2 % de centros en el tablón de anuncios consta toda la documentación exigida.
- 97,8 % de centros existe un sistema reglado de precios en el centro conocido por las personas usuarias y familiares.
- 96,0 % de centros dispone de los seguros que le son exigidos.
- 98,9 % de centros dispone de Programación Anual de Actividades.

Programa 2 La 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.

Contenido de las actuaciones:

Mediante la realización de visitas de inspección, sin previa notificación, a centros de servicios sociales, al objeto de verificar la veracidad del contenido de las declaraciones formuladas, así como a aquellos centros que, debiendo haber presentado las autodeclaraciones, no lo hubiesen hecho.

Las actuaciones correspondientes a este programa no se iniciarán hasta concluido el plazo de presentación.

Ámbito de actuación:

Centros de servicios sociales.

Actuaciones inspectoras de verificación de Autodeclaraciones presentadas.

Actuaciones inspectoras de verificación de Autodeclaraciones realizadas según tipo de sector de servicios sociales	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Actuaciones en el sector de personas mayores	312	37	30	36	37	19	31	51	71
Actuaciones en centros residenciales	254	22	27	31	29	16	26	43	60
Actuaciones en unidades de estancia diurna	58	15	3	5	8	3	5	8	11
Actuaciones en el sector de personas con discapacidad	113	16	12	15	14	9	12	15	20
Actuaciones en residencias de gravemente afectados	43	5	4	6	6	4	4	6	8
Actuaciones en residencias de adultos	27	1	2	5	3	2	5	3	6
Actuaciones en unidades de estancia diurna	20	5	3	2	2	1	1	3	3
Actuaciones en centros ocupacionales	23	5	3	2	3	2	2	3	3
Actuaciones en el sector de atención al menor	2	0	0	0	2	0	0	0	0
Casas	2	0	0	0	2	0	0	0	0
Actuaciones en el sector de personas con enfermedad mental	2	2	0	0	0	0	0	0	0
Actuaciones en Casas Hogar	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Actuaciones en viviendas supervisadas	1	1	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	429	55	42	51	53	28	43	66	91

Indicadores generales

- 410 centros (95,5%) estaban abiertos.
- 19 centros (4,5%) estaban cerrados.
- 76,3% de hombres (6.899) y 23,7 % de mujeres (2.146).

Indicadores de respuestas de las Autodeclaraciones que no coincide con la verificada por el personal inspector

- 378 (19,2%) centros en los que existen discrepancias entre las Autodeclaraciones y los informes de las actuaciones inspectoras de verificación de las mismas
- 124 centros, lo que supone el 32,8 % respecto a las autodeclaraciones presentadas, en que se detectan diferencias entre el contenido de las Autodeclaraciones y los resultados obtenidos tras la actuación inspectora. (Diferencias hasta en 3 respuestas).
- 159 centros, lo que supone el 42,1 % respecto a las autodeclaraciones presentadas, en que se detectan diferencias entre el contenido de las Autodeclaraciones y los resultados obtenidos tras actuación inspectora. (Diferencias entre 4 Y 10 respuestas).
- 95 centros, lo que supone el 25,1 % respecto a las autodeclaraciones presentadas, en que se detectan diferencias entre el contenido de las Autodeclaraciones y los resultados obtenidos tras actuación inspectora. (Diferencias en más de 10 respuestas).

Principales indicadores de la inspección ocular

- 97,5 % de los centros, en el documento contractual no aparece alguna cláusula que puede generar indefensión a la persona usuaria.
- 97,1% de los centros el reglamento de régimen interior no aparece alguna cláusula que puede generar indefensión a la persona usuaria
- 98,3 % de las instalaciones reúnen unas condiciones higiénico-sanitarias adecuadas, estando limpias y desinfectadas
- 99,8 % de las personas usuarias presentan un aspecto externo adecuado
- 98,3 % de los centros no existe hacinamiento en alguna de las dependencias del centro.
- 99,8% de los centros las instalaciones habitables disponen de iluminación y ventilación naturales
- 97,5,2% de centros ofrecen el día de la visita las personas usuarias tienen una alimentación adecuada en calidad y cantidad y adaptada a sus necesidades.
- 91,2% de centros en los que el día de la visita el menú elaborado coincide con el menú visado por personal especialista
- 98,0% de los centros, el día de la visita, el menú incluye al menos una ración o pieza tanto de fruta como de verdura
- 91,9% de los centros, la cantidad y caducidad de los alimentos almacenados en relación con el menú visado es correcta.
- 95,3% de los centros dispone de libro donde se registran las incidencias más destacadas en los distintos turnos de trabajo del personal

Indicadores sobre las propuestas efectuadas por la Inspección.

Indicador	TOTAL	PORCENTAJE %
Propuestas de remisión de escrito de subsanación a la entidad	92	31,4
Propuestas de informar al servicio competente	36	12,2
Propuestas de inicio de expediente sancionador	5	1,7
Propuestas de realizar nueva visita al centro en un plazo determinado	13	4,4
Propuestas de incluir el centro en futuros planes de inspección	49	16,9
Propuestas de subsanación inmediata de incumplimientos detectados	74	25,3
Otras propuestas	24	8,1
TOTAL	293	100

Programa 3. Comprobación de la organización y funcionamiento de centros residenciales de atención a personas mayores y de centros residenciales de atención a personas con discapacidad, en horario de tarde-noche.

Contenido de las actuaciones: Realización de visitas, en horario de tarde-noche, sin previa notificación, a los centros residenciales que con este carácter se programen, al objeto de conocer más profundamente el funcionamiento y la organización de dichos centros, así como la atención asistencial que prestan.

En las visitas que se realicen en el marco de este programa, sin perjuicio de la observación de aquellos aspectos que, según las circunstancias, el personal inspector actuante juzgue necesario, se prestará especial atención al desarrollo de actividades en el centro, horario flexible de visitas, relaciones con familiares y dispensación de la merienda y la cena.

Ámbito de actuación:

Centros residenciales de personas mayores.

Centros residenciales de atención a personas con discapacidad

Número de actuaciones inspectoras	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Actuaciones en centros residenciales de mayores	70	4	7	8	11	7	8	8	17
Actuaciones en centros residenciales de personas con discapacidad	36	2	3	4	4	5	2	7	9
TOTAL	106	6	10	12	15	12	10	15	26

Principales indicadores

- 106 es el total de centros visitados en horario de tarde-noche.
- 100% de los centros reúnen las condiciones higiénico sanitarias adecuadas.
- 100% de los centros la alimentación el día de la visita es adecuada en cantidad y calidad.
- 100% de los centros las personas usuarias presentan un aspecto externo adecuado.
- 95% de los centros las medidas de contención mecánica y farmacológica se aplican adecuadamente y de acuerdo con una prescripción médica.
- 117 encuestas de satisfacción realizadas cumplimentadas por familiares en horario de tarde.

Indicadores sobre las propuestas efectuadas por la Inspección

Indicador	TOTAL	PORCENTAJE %
Propuestas de remisión de escrito de subsanación a la entidad	5	20,0
Propuesta de inicio de expediente sancionador	1	4,0
Propuestas de informar al servicio competente	1	4,0
Propuestas de incluir el centro en futuros planes de inspección	9	36,0
Propuestas de realizar nueva visita al centro en plazo determinado	2	8,0
Propuestas de subsanación inmediata de incumplimientos detectados	5	20,0
Otras propuestas	2	8,0
TOTAL	25	100

Programa 4. Velar por los derechos, así como por la seguridad y el bienestar de las personas usuarias de centros de atención residencial a personas mayores, así como para el control y supervisión de la calidad asistencial prestada en los mismos.

Contenido de las actuaciones A través de la realización de visitas, sin preaviso, que estarán orientadas, fundamentalmente, a constatar la atención dispensada a las personas usuarias, mediante la comprobación de los siguientes aspectos:

- a) Funcionamiento y organización de las actividades del centro.
- b) Alimentación.
- c) Aseo e higiene personal.
- d) Asesoramiento y supervisión de la existencia de protocolos de atención a las personas usuarias.
- e) Autoprotección.

Ámbito de actuación:

Centros residenciales de personas mayores.

Número de actuaciones inspectoras	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Actuaciones en centros residenciales de personas mayores	599	43	60	82	63	38	68	108	137
Actuaciones en viviendas tuteladas	58	0	7	1	15	0	0	11	24
TOTAL	657	43	67	83	78	38	68	119	161

Indicadores generales

- 577 centros residenciales (96,3%) estaban abiertos.
- 22 centros residenciales (3,7%) estaban cerrados.
- 32,1% de hombres (5.741) y 67,9 % de mujeres (12.136) en centros residenciales
- 49 viviendas tuteladas abiertas (84,5%), 9 viviendas (15,5%) cerradas.

Principales indicadores .

- 100,0 % de los centros, los horarios de descanso son adecuados a las necesidades específicas de las personas usuarias.
- 99,7 % de centros cuyos horarios de higiene y aseo son adecuados a las necesidades específicas de las personas usuarias.
- 99,5 % de centros cuyos horarios de comidas son adecuados a las necesidades específicas de las personas usuarias.
- 95,5 % de centros cuyos horarios de actividades programadas son adecuados a las necesidades específicas de las personas usuarias.
- 98,4% de centros que reúnen las condiciones higiénico sanitarias adecuadas, estando limpias y desinfectadas.
- 97,9 % de centros en los que la alimentación el día de la visita es adecuada en cantidad y calidad.
- 96,8 % de centros en que la carta mensual de los menús de las comidas está supervisada por personal especialista.
- 98,9 % de centros que el día de la visita, el menú diario, incluye al menos una ración o pieza tanto de fruta como de verdura.
- 99,5 % de centros en los que las personas usuarias presentan un aspecto externo adecuado.
- 100,0% de centros que el día de la visita las personas usuarias se encuentran vestidas con ropa adecuada al periodo estacional y las mismas están en condiciones de limpieza adecuadas.
- 88,5 % de centros que cuentan con protocolos de caídas: detección de población de riesgo, medidas preventivas e intervención ante una caída.
- 74,3 % de centros que cuentan con protocolos de prevención y tratamiento de úlceras por presión.
- 56,7% de centros que cuentan con protocolos o mecanismos para el control de las salidas y ausencias de las personas usuarias, así como las actuaciones a seguir en caso de desapariciones.
- 69,3% de centros en los que las medidas de contención mecánica y farmacológica se aplican adecuadamente y de acuerdo con una prescripción médica.
- 88,0 % de centros en los que el personal conoce y utiliza los protocolos de atención de que dispone.
- 99,0 % de centros con el plan de autoprotección elaborado por técnico competente.
- 95,7% de centros en cuyo programa de mantenimiento se contempla la realización de simulacro, al menos, una vez año, así como su evaluación.

Indicadores sobre las propuestas.

Indicador	TOTAL	PORCENTAJE %
Propuestas de remisión de escrito de subsanación a la entidad	67	24,1
Propuestas de adoptar la medida cautelar de cierre de centro	2	0,7
Propuestas de informar al servicio competente	19	6,8
Propuestas de inicio de expediente sancionador	16	5,7
Propuestas de realizar nueva visita al centro en un plazo determinado	25	9,0
Propuestas de subsanación inmediata de incumplimientos detectados	69	24,9
Propuestas de incluir el centro en futuros planes de inspección	49	17,7
Otras propuestas	31	11,1
TOTAL	278	100,0

Programa 5.Velar por los derechos y la seguridad de las personas usuarias de centros de atención residencial a personas con discapacidad, así como para el control y supervisión de la calidad asistencial prestada en los mismos

Contenidos de las actuaciones:

A través de la realización de visitas, sin preaviso, que estarán orientadas, fundamentalmente, a constatar la atención dispensada a las personas usuarias, mediante la comprobación de los siguientes aspectos:

- a) Funcionamiento y organización de las actividades del centro.
- b) Alimentación.
- c) Aseo e higiene personal.
- d) Asesoramiento y supervisión de la existencia de protocolos de atención a las personas usuarias.
- e) Autoprotección.

Ámbito de actuación:

Centros residenciales de atención a personas con discapacidad.

Número de actuaciones inspectoras	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Actuaciones en residencias para personas gravemente afectadas	113	9	25	16	11	9	11	13	19
Actuaciones en residencias de adultos	75	5	10	10	9	7	16	7	11
Actuaciones en viviendas tuteladas	24	3	7	4	5	1	0	2	2
TOTAL	212	17	42	30	25	17	27	22	32

Indicadores generales.

- 163 centros residenciales (86,7%) estaban abiertos.
- 25 centros residenciales (13,3%) estaban cerrados. (17 residencia para personas gravemente afectadas y 8 residencia de adultos.)
- 62,2% hombres (3.203) y 37,8% mujeres (1.942) en centros residenciales.
- 22 (91,7%) viviendas tuteladas estaban abiertas y 2 (8,3%) cerradas

Principales indicadores.

- 100,0% de centros cuyos horarios de descanso son adecuados a las necesidades específicas de las personas usuarias.
- 100,0% de centros cuyos horarios de higiene y aseo son adecuados a las necesidades específicas de las personas usuarias.
- 100,0 % de centros cuyos horarios de comidas son adecuados a las necesidades específicas de las personas usuarias.
- 100,0 % de centros cuyos horarios de actividades programadas son adecuados a las necesidades específicas de las personas usuarias.
- 99,2 % de centros que reúnen las condiciones higiénico sanitarias adecuadas, estando limpias y desinfectadas.
- 99,2% de centros en los que la alimentación el día de la visita es adecuada en cantidad y calidad.
- 99,2 % de centros en que la carta mensual de los menús de las comidas está supervisada por personal especialista.
- 99,2 % de centros que el día de la visita, el menú diario, incluye al menos una ración o pieza tanto de fruta como de verdura.
- 97,5 % de centros en los que las personas usuarias presentan un aspecto externo adecuado.
- 100,0 % de centros que el día de la visita las personas usuarias se encuentran vestidas con ropa adecuada al periodo estacional y las mismas están en condiciones de limpieza adecuadas.
- 79,0% de centros que cuentan con protocolos de caídas: detección de población de riesgo, medidas preventivas e intervención ante una caída.
- 44,5 % de centros que cuentan con protocolos de prevención y tratamiento de úlceras por presión.
- 48,7% de centros que cuentan con protocolos o mecanismos para el control de las salidas y ausencias de las personas usuarias, así como las actuaciones a seguir en caso de desapariciones
- 100,0% de centros de psicodéficientes cuentan con protocolos de intervención con personas con discapacidad intelectual y trastornos graves del comportamiento.
- 95,0% de centros en los que el personal ha recibido formación sobre el protocolo de intervención con personas con discapacidad intelectual y trastornos graves del comportamiento.
- 73,1 % de centros en los que las medidas de contención mecánica y farmacológica se aplican adecuadamente y de acuerdo con una prescripción médica.
- 96,9 % de centros en los que el personal conoce y utiliza los protocolos de atención de que dispone.
- 100,0 % de centros con el plan de autoprotección elaborado por técnico competente.
- 92,4% de centros en cuyo programa de mantenimiento del plan de autoprotección contempla la realización de simulacro, al menos, una vez año, así como su evaluación.

Indicadores sobre las propuestas.

Indicador	TOTAL	PORCENTAJE %
Propuestas de remisión de escrito de subsanación a la entidad	11	19,3
Propuestas de informar al servicio competente	8	14,0
Propuestas de inicio de expediente sancionador	1	1,8
Propuestas de realizar nueva visita al centro en un plazo determinado	2	3,6
Propuestas de subsanación inmediata de incumplimientos detectados	24	42,0
Propuestas de incluir el centro en futuros planes de inspección	8	14,0
Otras propuestas	3	5,3
TOTAL	57	100,0

Programa 6. Velar por los derechos y la seguridad de las personas usuarias de unidades de estancia diurna y de unidades de estancia nocturna, de atención a personas mayores, así como para el control y supervisión de la calidad asistencial prestada en los mismos.

Contenido de las actuaciones: A través de la realización de visitas, sin preaviso, que estarán orientadas, fundamentalmente, a constatar la atención dispensada a las personas usuarias, mediante la comprobación de los siguientes aspectos:

- a) Funcionamiento y organización de las actividades de las unidades de estancia diurna y de estancia nocturna.
- b) Alimentación:
- c) Aseo e higiene personal.
- d) Supervisión de la existencia de protocolos de atención a las personas usuarias.

Ámbito de actuación:

Unidades de estancia diurnas y unidades de estancia nocturna de atención a personas mayores.

Total actuaciones inspectoras en UED Y UEN de personas mayores	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Actuaciones en UED	271	30	27	32	48	15	31	27	61
TOTAL	271	30	27	32	48	15	31	27	61

Indicadores generales.

- 203 centros (74,9%) estaban abiertos.
- 68 centros (25,1 %) estaban cerrados
- 30,1 % de hombres (774) y 69,9% de mujeres (1.799).

Principales indicadores.

- 100,0 % de centros cuyo horario de comidas es acorde a las necesidades de las personas usuarias.
- 98,7 % de centros que reúnen las condiciones higiénico sanitarias adecuadas, estando limpias y desinfectadas.
- 98,7 % de centros en los que la alimentación el día de la visita es adecuada en cantidad y calidad.
- 96,8% de centros en que la carta mensual de los menús de las comidas está supervisada por personal especialista.
- 98,7 % de centros que el día de la visita, el menú diario, incluye al menos una ración o pieza tanto de fruta como de verdura.
- 100,0 % de centros en los que las personas usuarias presentan un aspecto externo adecuado.
- 95,5 % de centros que cuentan con protocolos de evaluación y prevención de riesgos de caídas.
- 63,6 % de centros que cuentan con protocolos o mecanismos para el control de las salidas y ausencias de las personas usuarias, así como las actuaciones a seguir en caso de desapariciones.
- 61,7 % de centros que cuentan con protocolos o mecanismos para el control de las personas durante las acciones de traslado.
- 71,4 % de centros que cuentan con protocolos para la aplicación de las medidas de contención mecánica y farmacológica de acuerdo con una prescripción médica.
- 96,1 % de centros el personal conoce y utiliza los protocolos de atención de que dispone.
- 99,4 % de centros con el plan de autoprotección elaborado por técnico competente.
- 96,1 % de centros en cuyo programa de mantenimiento se contempla la realización de simulacro, al menos, una vez año, así como su evaluación.

Indicadores sobre las propuestas efectuadas por la Inspección

Indicador	TOTAL	PORCENTAJE %
Propuestas de remisión de escrito de subsanación a la entidad	25	26,3
Propuestas de informar al servicio competente	8	8,4
Propuestas de realizar nueva visita al centro en un plazo determinado	7	7,4
Propuestas de incluir el centro en futuros planes de inspección	15	15,8
Propuestas de iniciar procedimiento sancionador	2	2,1
Propuestas de subsanación inmediata de incumplimientos detectados	27	28,4
Otras propuestas	11	11,6
TOTAL	95	100,0

Programa 7. Velar por los derechos y la seguridad de las personas usuarias de unidades de estancia diurna con terapia ocupacional y de centros de día de atención especializada o unidades de estancia diurna para personas con discapacidad, así como para el control y supervisión de la calidad asistencial prestada en los mismos.

Contenidos de las actuaciones:

A través de la realización de visitas, sin preaviso, que estarán orientadas, fundamentalmente, a constatar la atención dispensada a las personas usuarias, mediante la comprobación de los siguientes aspectos:

- a) Funcionamiento y organización de las actividades de las unidades de estancia diurna y de estancia nocturna.
- b) Alimentación.
- c) Aseo e higiene personal.
- d) Supervisión de la existencia de protocolos de atención a las personas usuarias.

Ámbito de actuación:

Unidades de estancia diurna con terapia ocupacional.

Centros de día de atención especializada o unidades de estancia diurna para personas con discapacidad.

Número de actuaciones	AND.	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Unidades de estancia diurna con terapia ocupacional	122	9	17	10	15	11	17	17	26
Centros de día de atención especializada o UED para personas con discapacidad	78	10	13	8	10	2	5	11	19
TOTAL	200	19	30	18	25	13	22	28	45

Indicadores generales

- 170 centros (85,0%) estaban abiertos.
- 30 centros (15,0%) estaban cerrados.
- 58,1 % de hombres (2.320) 41,9 % de mujeres (1.676)

Principales indicadores.

- 97,6 % de centros cuyo horario de comidas es acorde a las necesidades de las personas usuarias.
- 99,2 % de centros que reúnen las condiciones higiénico sanitarias adecuadas, estando limpias y desinfectadas.
- 95,5 % de centros en los que la alimentación el día de la visita es adecuada en cantidad y calidad.
- 84,8 % de centros en que la carta mensual de los menús de las comidas está supervisada por personal especialista.
- 94,7 % de centros que el día de la visita, el menú diario, incluye al menos una ración o pieza tanto de fruta como de verdura.
- 99,2 % de centros en los que las personas usuarias presentan un aspecto externo adecuado.
- 63,2% de centros que cuentan con protocolos de evaluación y prevención de riesgos de caídas.
- 45,1 % de centros que cuentan con protocolos o mecanismos para el control de las salidas y ausencias de las personas usuarias, así como las actuaciones a seguir en caso de desapariciones.
- 51,1 % de centros que cuentan con protocolos o mecanismos para el control de las personas durante las acciones de traslado.
- 44,4 % de centros que cuentan con protocolos para la aplicación de las medidas de contención mecánica y farmacológica de acuerdo con una prescripción médica.
- 91,7 % de centros en los que el personal conoce y utiliza los protocolos de atención de que dispone.
- 97,0 % de centros con el plan de autoprotección elaborado por técnico competente.
- 94,7 % de centros en cuyo programa de mantenimiento se contempla la realización de simulacro, al menos, una vez año, así como su evaluación.

Indicadores sobre las propuestas efectuadas por la Inspección.

Indicador	TOTAL	PORCENTAJE %
Propuestas de remisión de escrito de subsanación a la entidad	21	23,3
Propuestas de informar al servicio competente	17	18,9
Propuestas de realizar nueva visita al centro en un plazo determinado	1	1,1
Propuestas de incluir el centro en futuros planes de inspección	16	17,8
Propuestas de subsanación inmediata de incumplimientos detectados	26	28,9
Otras propuestas	9	10,0
TOTAL	90	100,0

Programa 8. Control del cumplimiento de las condiciones establecidas en el régimen de conciertos suscritos con las entidades para la atención a personas usuarias de centros residenciales y unidades de estancia diurna

Contenido de las actuaciones:

Realización de visitas a los centros, orientadas a verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas y económicas del régimen de conciertos.

Se realizaron actuaciones inspectoras a UED de personas con discapacidad durante el periodo estival (agosto 2014), 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

Número y distribución de las actuaciones realizadas a fin de verificar horarios y dispensación de alimentos durante la Semana Santa.

Centros	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND
UEDs pers. mayores	3	4	3	2	3	1	2	2	20
UEDs con T.O.	2	4	1	4	3	2	4	10	30
UEDs pers. discap.	4	4	2	2	-	2	2	6	22
TOTAL	9	12	6	8	6	5	8	18	72

Resumen estadístico de resultados en Semana Santa.

Estado de los Centros	Almería		Cádiz		Córdoba		Granada		Huelva		Jaén		Málaga		Sevilla		Andalucía	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Abiertos y funcionando correctamente.	5	55,6	6	50,0	4	66,6	5	62,5	4	66,7	3	60,0	4	50,0	9	50,0	40	55,5
Con incidencias horarias y en los servicios de dispensación de alimentos.	-	-	1	8,3	1	12,5	1	12,5	-	-	1	20,0	1	12,5	-	-	6	8,3
Sólo con incidencias en los servicios de dispensación de alimentos.	2	22,2	5	41,7	2	25,0	2	25,0	-	-	1	20,0	1	12,5	8	44,5	19	26,4
Cerrados o sin usuarios.	2	22,2	-	-	-	-	-	-	2	33,3	-	-	2	25,0	1	5,5	7	9,9
TOTAL	9	100	12	100	8	100	8	100	6	100	5	100	8	100	18	100	72	100

Número y distribución de las actuaciones realizadas a fin de verificar horarios y dispensación de alimentos durante la el mes de agosto.

Centros	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND
UEDs pers. mayores	5	8	4	14	1	1	1	12	46
UEDs con T.O.	0	3	0	4	2	2	6	0	17
UEDs pers. discap.	0	5	0	2	0	0	3	0	10
TOTAL	5	16	4	20	3	3	10	12	73

Resumen estadístico de las visitas durante el mes de agosto.

Estado de los Centros	Almería		Cádiz		Córdoba		Granada		Huelva		Jaén		Málaga		Sevilla		Andalucía	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Abiertos y funcionando correctamente.	5	100	9	56,2	4	100	15	75,0	2	66,6	1	33,3	2	20,0	11	91,6	49	67,1
Con incidencias en los servicios de dispensación de alimentos.	-	-	5	31,2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	6,8
Cerrados o sin usuarios.	-	-	2	12,5	-	-	5	25,0	1	33,3	2	66,6	8	80,0	1	8,3	19	26,0
TOTAL	5	100	16	100	4	100	20	100	3	100	3	100	10	100	12	100	73	100

Programa 9. 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

Contenido de las actuaciones:

Con una periodicidad mensual las Inspecciones Provinciales de Servicios Sociales trasladarán al Registro de entidades, servicios y centros de servicios sociales, la información obtenida en sus visitas de inspección y que resulte relevante para la actualización de dicho Registro.

Asimismo, se llevarán a término actuaciones de detección de centros con la finalidad de prevenir la realización de actividades relacionadas con la atención social a la ciudadanía, sin la preceptiva autorización administrativa.

Indicadores

440 comunicaciones de los Inspectores de Servicios Sociales dirigidas al Registro de Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales relativas a modificaciones en los datos básicos: dirección, denominación, etc. de los centros inspeccionados.

Programa 10. Control y seguimiento de objetivos contenidos en los Contratos Programa de Centros Residenciales de Personas Mayores, titularidad de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales y gestionados por ésta.

Contenido de las actuaciones:

Mediante la realización de visitas a los Centros Residenciales de Personas Mayores gestionados por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, al objeto de comprobar el grado de cumplimiento de objetivos contenidos en los contratos programas suscritos por dichos centros.

Ámbito de actuación:

Centros residenciales de atención a personas mayores, titularidad y gestionados por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales.

Número de actuaciones	AND.	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Actuaciones centros residenciales de personas mayores, titularidad y gestionados CISPS	14	1	2	1	1	1	3	2*	3

*A la Residencia de Pensionistas Válidos de Estepona se le aplicó un protocolo de actuación inspectora diferente, dado el perfil de los usuarios.

Protocolo de medidas de contención mecánica.	Porcentaje %
¿Dispone el centro de Protocolo de medidas de contención mecánica?	84,6
El Protocolo utilizado por el centro, ¿es el del Plan de Salud Mental de Andalucía (adaptado)?	46,1
Las medidas de contención mecánica, ¿son autorizadas por personal facultativo?	100,0
¿Constan los datos del personal facultativo que ha autorizado la medida?	92,3
¿Constan los datos de la persona usuaria objeto de la medida?	92,3
¿Existe constancia de la información facilitada, en términos comprensibles, a la persona usuaria, o familiar, del procedimiento, propósito y duración de la medida?	69,2
¿Existe el consentimiento de la persona usuaria, o familiar. Ya sea con carácter previo, o en su caso, posterior?	84,6
¿Se reflejan las circunstancias que han motivado la adopción de la medida?	92,3
¿Se ha establecido principio y fin de la medida?	69,2
¿Se registra cada episodio de contención con su duración?	76,9
La decisión de prorrogar, modificar o retirar la medida ¿es adoptada por personal facultativo?	100,0
Revisión: ¿Existe constancia de la evolución de la persona en el periodo de aplicación de la medida?	76,9
¿Se revisa la medida de contención prescrita?	92,3
¿Existe constancia de las medidas de contención adoptadas con carácter de urgencia.?	84,6
¿Los datos de instauración de la medida y su seguimiento, constan en un Registro específico?	84,6
¿Los datos de instauración de la medida y su seguimiento, constan en la historia clínica?	92,3

Protocolo de prevención y tratamiento de úlceras por presión:	Porcentaje %
¿Dispone el centro de Protocolos de prevención y tratamiento de úlceras por presión?	84,6
¿Existe en el centro un registro de las persona usuarias que padecen úlceras por presión?	92,3
¿Existen anotaciones de evolución de las úlceras con el tratamiento?	100,0

(indicar n/p si no ha vencido la fecha prevista para la evaluación)	n/p	Porcentaje evaluados %
¿Se ha evaluado la efectividad del protocolo?	38,4	38,4

(datos referidos a la fecha de realización de la actuación inspectora)	Nº Total personas encamadas	Nº personas con úlceras por presión
Indicar número total de personas usuarias y número de personas usuarias (encamadas) que el día de la visita padecen úlceras por presión	352	32
Indicar número total de personas usuarias y número de personas usuarias (en sillas de ruedas) que el día de la visita padecen úlceras por presión	612	33

(datos referidos a la fecha de realización de la actuación inspectora)	Estadio 1	Estadio 2	Estadio 3	Estadio 4
Número de personas usuarias con úlceras por presión en:	15	32	11	7

Programa 11. Verificar el cumplimiento de la normativa de autorizaciones sanitarias y de acreditaciones, con especial incidencia en los requisitos materiales y funcionales de obligado cumplimiento, en Centros de Tratamiento Ambulatorio, que prestan atención a personas con problemas de drogodependencias y adicciones sin sustancia

Contenido de las actuaciones:

Verificación de la existencia de la autorización sanitaria de funcionamiento, en vigor, de acuerdo con el Decreto 69/2008, de 26 de febrero, por el que se establecen los procedimientos de las Autorizaciones Sanitarias. Verificación del cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales establecidos en la normativa vigente.

Ámbito de actuación:

Centros de Tratamiento Ambulatorio.

Número y distribución de las actuaciones realizadas en Centros de Tratamiento Ambulatorio

Centros	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND
Centro de tratamiento ambulatorio	4	2	5	2	2	1	3	4	23
Centro de tratamiento ambulatorio de atención exclusiva al juego patológico	1	1	1	1	1	2	1	1	9
TOTAL	5	3	6	3	3	3	4	5	32

Indicadores generales:

- 29 centros (90,6%) estaban abiertos.
- 3 centros (9,4%) estaban cerrados.
- 80,4% de hombres (3.239) y 19,6 % de mujeres (791).

Principales indicadores:

- 83,8 % de centros con la autorización sanitaria de funcionamiento en vigor.
- 80,6% de centros cuenta con resolución de acreditación en vigor de acuerdo a la Orden de 28 de agosto de 2008
- 100,0 % de centros cuyas instalaciones se adecuan a los objetivos del programa terapéutico.
- 100,0 % de centros cuyas instalaciones reúnen unas condiciones higiénico-sanitarias adecuadas, estando limpias y desinfectadas.
- 96,7% de centros que dispone de plan de autoprotección elaborado por técnico competente.
- 91 de personas han respondido a encuestas de satisfacción desagregadas por sexo. 74 hombres (81,3%) y 17 mujeres (18,7%).99,0 % de los encuestados considera que el tratamiento está siendo eficaz
- 100,0 % afirma que el trato que recibe del personal del centro es bueno.
- 100,0 % afirma que le informaron de las normas de funcionamiento del centro cuando accedió la primera vez.
- 78,1% afirma saber cuales son sus derechos si no está de acuerdo con los servicios recibidos o con el trato dispensado.

Grado de satisfacción 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
Me podría decir en general, ¿cómo se encuentra usted de satisfecho/a con el servicio que recibe en el centro?	92,0
En general, ¿cómo valora Ud. la limpieza de este centro?	95,3
En general, ¿cómo valora Ud. la comodidad de este centro?	94,6
En general, ¿cómo valora Ud. las estancias de este centro?	94,0
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro atiende bien a sus necesidades.	94,0
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: Las comidas que le ofrecen en el centro son adecuadas en cantidad y calidad.	81,3
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro se preocupa de su higiene y aseo personal.	96,0
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro es amable con Ud.	94,0
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro respeta su derecho a la intimidad.	95,3
¿Qué grado de confianza tiene usted en la asistencia que le prestan en el centro?	92,0
¿Hasta que punto le permite el personal del centro dar su opinión sobre los servicios que le prestan?	88,6

Encuestas de satisfacción en UEDs de Personas Mayores (respuestas de personas usuarias y familiares).

	Total personas	Mujeres	Hombres
Encuestas cumplimentadas	280	207	73

Grado de satisfacción 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
Me podría decir en general, ¿cómo se encuentra usted de satisfecho/a con el servicio que recibe en el centro?	94,2
En general, ¿cómo valora Ud. la limpieza de este centro?	97,5
En general, ¿cómo valora Ud. la comodidad de este centro?	96,0
En general, ¿cómo valora Ud. las estancias de este centro?	96,4
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro atiende bien a sus necesidades.	96,4
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: Las comidas que le ofrecen en el centro son adecuadas en cantidad y calidad.	79,2
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro se preocupa de su higiene y aseo personal.	95,7
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro es amable con Ud.	96,7
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro respeta su derecho a la intimidad.	96,0
¿Qué grado de confianza tiene usted en la asistencia que le prestan en el centro?	95,3
¿Hasta que punto le permite el personal del centro dar su opinión sobre los servicios que le prestan?	94,2

Encuestas de satisfacción en UEDs de Personas con discapacidad (respuestas de personas usuarias y familiares).

Encuestas cumplimentadas	Total	Mujeres	Hombres
	169	87	82

Grado de satisfacción 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
Me podría decir en general, ¿cómo se encuentra usted de satisfecho/a con el servicio que recibe en el centro?	93,4
En general, ¿cómo valora Ud. la limpieza de este centro?	91,1
En general, ¿cómo valora Ud. la comodidad de este centro?	90,5
En general, ¿cómo valora Ud. las estancias de este centro?	91,1
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro atiende bien a sus necesidades.	92,3
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: Las comidas que le ofrecen en el centro son adecuadas en cantidad y calidad.	79,3
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro se preocupa de su higiene y aseo personal.	95,8
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro es amable con Ud.	92,9
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro respeta su derecho a la intimidad.	94,6
¿Qué grado de confianza tiene usted en la asistencia que le prestan en el centro?	90,0
¿Hasta que punto le permite el personal del centro dar su opinión sobre los servicios que le prestan?	88,1

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.

Encuestas cumplimentadas	Total	Mujeres	Hombres
	117	79	38

Centros Residenciales para personas mayores	106	90,6
Centros Residenciales para p. con discapacidad	11	9,4
TOTAL	117	100

Grado de satisfacción 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
Me podría decir en general, ¿cómo se encuentra usted de satisfecho/a con el servicio que recibe en el centro?	88,8
En general, ¿cómo valora Ud. la limpieza de este centro?	89,5
En general, ¿cómo valora Ud. la comodidad de este centro?	90,5
En general, ¿cómo valora Ud. las estancias de este centro?	93,1
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro atiende bien a sus necesidades.	91,4
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: Las comidas que le ofrecen en el centro son adecuadas en cantidad y calidad.	81,1
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro se preocupa de su higiene y aseo personal.	93,1
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro es amable con usted.	96,5
Dígame su grado de acuerdo con la siguiente afirmación: El personal del centro respeta su derecho a la intimidad.	98,2
¿Qué grado de confianza tiene usted en la asistencia que prestan a sus familiares en el centro?	92,3
¿Hasta que punto le permite el personal del centro a su familiar dar su opinión sobre los servicios que le prestan?	94,0

Programa 17. Verificar la calidad de la asistencia y la atención prestadas a través del Servicio de Ayuda a Domicilio, así como para conocer el grado de satisfacción de las personas en situación de dependencia, usuarias de dicho Servicio

Contenido de las actuaciones:

Realización de visitas de inspección a los domicilios de las personas en situación de dependencia usuarias de este servicio, en orden a comprobar la calidad de la asistencia y atención prestadas en el mismo.

Asimismo, se cumplimentarán las encuestas individualizadas a personas usuarias, o en su caso a familiares o representantes legales, del Servicio de Ayuda a Domicilio, para conocer el grado de satisfacción con los cuidados que reciben.

En la realización de estas encuestas se ha solicitado la colaboración voluntaria de las personas encuestadas, adoptándose las medidas precisas para salvaguardar la confidencialidad necesaria.

Ámbito de actuación:

Servicio de Ayuda a Domicilio en las provincias de Almería y Cádiz

Cuestionarios de actuaciones en Servicio de Ayuda a Domicilio: Datos de las visitas y desagregados por sexo			
	Total personas	Mujeres	Hombres
Número de cuestionarios cumplimentados	619	431	188

RESPUESTAS A LAS SIGUIENTES CUESTIONES SOBRE CALIDAD ASISTENCIAL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Auxiliar de Ayuda a Domicilio atiende a la persona en situación de dependencia en:

Las necesidades relacionadas con la higiene personal (aseo, ayuda en el vestir, etc.)

Respuestas	(%) Porcentaje de respuestas
No se requiere	6,5
NO	7,6
SI	74,1
Sin respuesta	11,8

Las necesidades relacionadas con la alimentación (ayuda o dar de comer y beber, etc.)

Respuestas	(%) Porcentaje de respuestas
No se requiere	44,9
NO	16,0
SI	27,5
Sin respuesta	11,6

Las necesidades relacionadas con la cocina (preparación y compra de alimentos, etc.)	
Respuestas	(%) Porcentaje de respuestas
No se requiere	11,0
NO	16,8
SI	60,7
Sin respuesta	11,5

Las necesidades relacionadas con la movilidad (levantarse y acostarse, cambios posturales, etc.)	
Respuestas	(%) Porcentaje de respuestas
No se requiere	34,2
NO	11,8
SI	42,2
Sin respuesta	11,8

Las necesidades relacionadas con cuidados especiales (incontinencia, cambio pañales, orientación temporo-espacial, administra medicación, etc.)	
Respuestas	(%) Porcentaje de respuestas
No se requiere	13,1
NO	10,5
SI	64,8
Sin respuesta	11,6

Las necesidades relacionadas con el vestido (lavado, planchado, compra de ropa etc.)	
Respuestas	(%) Porcentaje de respuestas
No se requiere	11,0
NO	9,8
SI	67,7
Sin respuesta	11,5

Las necesidades relacionadas con el mantenimiento e higiene de la vivienda (limpieza general, reparaciones, etc.)	
Respuestas	(%) Porcentaje de respuestas
No se requiere	1,8
NO	3,2
SI	83,7
Sin respuesta	11,3

Las necesidades de organización doméstica, ocio, acompañamiento médico, etc.)	
Respuestas	(%) Porcentaje de respuestas
No se requiere	8,9
NO	8,7
SI	70,9
Sin respuesta	11,5

Programa 18 Verificar la calidad de la asistencia y atención dispensadas a través de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, a personas en situación de dependencia, así como para conocer el grado de satisfacción de dichas personas con los cuidados que se les prestan.

Contenido de las actuaciones:

Realización de visitas de inspección a los domicilios de las personas en situación de dependencia receptoras de prestaciones de carácter económico para cuidados en el entorno familiar, en orden a comprobar la calidad de la asistencia y atención prestadas a las mismas.

Asimismo, se cumplimentarán las encuestas individualizadas a las personas receptoras de dicha prestación, para conocer el grado de satisfacción con los cuidados que reciben.

En la realización de estas encuestas se ha solicitado la colaboración voluntaria de las personas encuestadas, adoptándose las medidas precisas para salvaguardar la confidencialidad necesaria.

Ámbito de actuación:

Prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar en la provincia de Almería

Cuestionarios de actuaciones en domiciliarias PECEF: Datos de las visitas y desagregados por sexo.			
	Total personas	Mujeres	Hombres
Número de cuestionarios cumplimentados	1.277	726	501

Las siguientes preguntas son cumplimentados por el personal inspector, teniendo en consideración las observaciones realizadas y la información recabada.	
Preguntas:	Porcentaje (%) de respuestas positivas
Compatibiliza la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, con algún otro tipo de ayuda o servicio	29,4
Considerando su situación el aspecto general de la persona en situación de dependencia es bueno	94,5
Se aprecia que la ropa y enseres de la vivienda están limpios	93,8
Las condiciones de salubridad y habitabilidad de la vivienda se consideran adecuadas	94,3
El estado de limpieza e higiene de la vivienda se considera adecuado	93,4
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:	
Preguntas:	Porcentaje (%) personas que demandan las ayudas
Las necesidades relacionadas con la cocina (preparación y compra de alimentos, etc.)	93,7
Las necesidades relacionadas con la alimentación (ayudar o dar de comer y beber, etc.)	49,8

Las necesidades relacionadas con el vestido (lavado, planchado, compra de ropa, etc.)	93,24
Las necesidades relacionadas con el mantenimiento e higiene de la vivienda (limpieza, reparaciones, etc.)	94,3
Las necesidades de baño o aseo (siempre que lo necesita)	92,5
Las necesidades relacionadas con la movilidad (levantarse y acostarse, cambios posturales, etc.)	59,8
Las necesidades relacionadas con la administración y control de la medicación	89,2
Las necesidades relacionadas con el cambio de pañal (siempre que lo necesita)	43,3
Las necesidades de organización doméstica, ocio, acompañamiento médico, etc.)	94,6

Programa 19. Obtener información sobre el grado de satisfacción y detectar necesidades, demandas y conocimiento, de los grupos de interés de la Inspección de Servicios Sociales

Contenido de las actuaciones:

Realización de un estudio de opinión entre los grupos de interés de la Inspección de Servicios Sociales, con el doble objetivo de conocer el grado de satisfacción con el trabajo realizado por la Inspección de Servicios Sociales, así como detectar necesidades y demandas con relación a los servicios que corresponde prestar a la misma.

Ámbito de actuación:

Centros residenciales de personas mayores.
Centros residenciales de personas con discapacidad.

Indicadores generales.

- 313 personas responsables de centros han cumplimentado el cuestionario.
- 214 cuestionarios cumplimentados en el primer semestre.
- 99 cuestionarios cumplimentados en el segundo semestre.

DATOS PRIMER SEMESTRE 2015

Resultados más significativos del grado de acuerdo del personal responsable (dirección) de centros residenciales de personas mayores y de personas con discapacidad.	
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?	% de Grado de acuerdo entre 8 y 10
Considero necesaria la visita de inspección para el centro.	85,0
Considero beneficiosa la visita de inspección para el centro.	86,4
Como piensa que contribuye la labor realizada por el personal inspector para lograr mejores resultados en la atención a las personas usuarias del centro	76
El personal inspector le ha asesorado suficientemente para que subsane los incumplimientos detectados en la visita.	75,3
Como valoraría el grado de interés del personal inspector en la práctica asistencial	92,0
Como valoraría el grado de interés del personal inspector la satisfacción de la persona usuaria	92,0
El personal inspector se interesa por la organización y el funcionamiento del centro	94,9
El personal inspector se caracteriza por ser accesible	88,8
El trato dispensado por parte del personal inspector es correcto	92,5
Como valora la utilidad del asesoramiento recibido y el interés del personal inspector por la mejora continua del centro	92
Estoy satisfecho/a con la visita de inspección.	89,6

DATOS SEGUNDO SEMESTRE 2015

Resultados más significativos del grado de acuerdo del personal responsable (dirección) de centros residenciales de personas mayores y de personas con discapacidad.	
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?	% de Grado de acuerdo entre 8 y 10
Considero necesaria la visita de inspección para el centro.	84,8
Considero beneficiosa la visita de inspección para el centro.	81,8
Como piensa que contribuye la labor realizada por el personal inspector para lograr mejores resultados en la atención a las personas usuarias del centro	67
El personal inspector le ha asesorado suficientemente para que subsane los incumplimientos detectados en la visita.	81,8
Como valoraría el grado de interés del personal inspector en la práctica asistencial	88,0
Como valoraría el grado de interés del personal inspector la satisfacción de la persona usuaria	89,0
El personal inspector se interesa por la organización y el funcionamiento del centro	91,0
El personal inspector se caracteriza por ser accesible	85,8
El trato dispensado por parte del personal inspector es correcto	92,0
Como valora la utilidad del asesoramiento recibido y el interés del personal inspector por la mejora continua del centro	87,8
Estoy satisfecho/a con la visita de inspección.	89,0

Programa 20. 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.

Contenido de las actuaciones:

Mediante la realización de visitas domiciliarias, así como aquellas otras actuaciones que sean precisas, dirigidas a la verificación y control de las Prestaciones Económicas para cuidados en el entorno familiar y el funcionamiento del Servicio de Ayuda a Domicilio, al objeto de velar por la correcta aplicación de los fondos públicos y en orden a comprobar su correcto destino y utilización de acuerdo con el grado de dependencia de la persona usuaria.

Ámbito de actuación:

Servicio de Ayuda a Domicilio
Prestaciones Económicas para Cuidados en el Entorno Familiar

Servicio de Ayuda a Domicilio

Compatibiliza el Servicio de Ayuda a Domicilio con algún otro servicio o recurso del SAAD	
Respuestas	(%) Porcentaje de respuestas
NO	38,6
SI	49,9
Sin respuesta	11,5

En su caso, indique cuál	
Respuestas	(%) Porcentaje de respuestas
Teleasistencia	48,3
Unidad de Estancia Diurna	2,1
PECEF (prestación económica para cuidado en el entorno familiar)	0
PEAP (asistencia personal)	0
PEVS (prestación económica vinculada al servicio)	0

Prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar

Compatibiliza la PECEF con algún otro servicio o recurso del SAAD	
Respuestas	(%) Porcentaje de respuestas
NO	65,4
SI	29,5
Sin respuesta	5,1

En su caso, indique cuál	
Respuestas	(%) Porcentaje de respuestas
Teleasistencia	29,3
Unidad de Estancia Diurna	0,1
SAD (servicio de ayuda a domicilio)	0
PEAP (asistencia personal)	0
PEVS (prestación económica vinculada al servicio)	0,1

Programa 21. Disponer de información para mantener actualizada la Base de Datos de Usuarios del Sistema Sanitario Público de Andalucía y a fin de evitar el uso inadecuado e irregular de las tarjetas sanitarias individuales en las prestaciones asistenciales, farmacéuticas y complementarias que el sistema público oferta a la ciudadanía

Contenido de las actuaciones:

En el transcurso de las visitas de inspección a centros residenciales, en cumplimiento de cualesquiera de los programas del presente Plan, se comprobará que en los supuestos de fallecimiento de personas residentes, se ha procedido por parte de la persona responsable del centro, a la comunicación de forma inmediata al Servicio de Atención al Usuario del Distrito Sanitario de Atención Primaria del Servicio Andaluz de Salud que corresponda, informándole de los datos de la persona fallecida, a los efectos, entre otros, de proceder a la baja de la tarjeta sanitaria correspondiente y prevenir con ello un uso posterior inadecuado de la misma.

Se controlará, además, que en casos de que la tarjeta sanitaria de la persona fallecida hubiese quedado en el centro residencial, la persona responsable de la Dirección la haya remitido, igualmente, al Distrito Sanitario.

Ámbito de actuación:

Centros residenciales de Servicios Sociales.

Indicadores

Los indicadores (número de centros visitados) se corresponden con las actuaciones inspectoras realizadas a centros residenciales de personas mayores y centros residenciales de atención a personas con discapacidad. En el transcurso de las visitas a los referidos centros, se verifica que en los supuestos de fallecimiento las tarjetas sanitarias no han quedado en poder de los centros residenciales y que éstas han sido entregadas al Servicio Andaluz de Salud.

Programa 22. Elaboración de manuales de procedimientos operativos de las actuaciones del personal inspector de servicios sociales**Contenido:**

Elaboración y establecimiento del manual de procedimientos operativos en que se materializa el funcionamiento y la actuación de la Inspección de Servicios Sociales, homogeneizando, en todo el ámbito de la Comunidad Autónoma, el conjunto de acciones necesarias para el desarrollo de las actuaciones inspectoras.

Indicadores generales:

En 2015 se ha realizado el proceso de revisión de los Manuales de procedimientos operativos ya elaborados:

- Procedimiento Operativo de Actuación en servicios y centros de servicios sociales. Plan General de Inspección
- Procedimiento Operativo de elaboración Actas de Inspección. Anexos elaborados: Modelo de Acta de la Inspección de Servicios Sociales en el ejercicio de las actuaciones inspectoras. Modelo de Requerimiento de documentación con motivo de actuación inspectora

VI. ACTUACIONES INSPECTORAS A CONSECUENCIA DE DENUNCIA

Actuaciones inspectoras a causa de denuncia provincializadas, según sector y tipología del centro.

Sector	Tipología de Centro	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND
Personas Mayores	Centros residenciales	6	7	4	4	0	9	16	35	81
	Unidades de estancia diurna	1	0	0	1	0	0	0	1	3
Total Sector de Personas mayores		7	7	4	5		9	16	36	84
Personas con discapacidad	Residencias para personas gravemente afectadas	0	0	0	2	1	0	0	5	8
	Residencias de adultos	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Unidades de estancia diurna	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Viviendas tuteladas	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total Sector de Personas con discapacidad		0	0	0	3	0	0	0	7	11
Atención al menor	Residencias	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total Sector de Atención al menor		0	0	0	0	0	0	0	1	1
Drogodependencias y adicciones	Centros de Tratamiento Ambulatorio	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total Sector de Drogodependencias y adicciones		0	0	1	0	0	0	0	0	1
Graves problemas sociales	Centros de Acogida de marginados sin hogar	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Total Sector de Graves Problemas sociales		0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL GENERAL		7	7	5	8	1	9	17	44	98

Perfil de la persona denunciante y sector de la denuncia.						
Indicador	Total	Mayores	Discapacidad	Atención al Menor	Graves problemas sociales	Drogodependencias y adicciones
Persona usuaria como persona denunciante	7	3	3	0	1	0
Familiar de la persona usuaria	81	72	8	1	0	0
Amigos o vecinos de la persona usuaria	1	1	0	0	0	0
Personal que trabaja o ha trabajado en el centro que se denuncia	3	3	0	0	0	0
Agente de la autoridad	1	1	0	0	0	0
Otros	8	6	1	0	0	1
TOTAL	101	86	12	1	1	1

Motivos de las actuaciones inspectoras como consecuencia de denuncia.

Motivos de las actuaciones	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND
Vulneración del derecho a la integridad física y moral.				4		2	2	3	11
Vulneración del derecho a un trato digno.		1		5	1	1		5	13
Vulneración del derecho a no ser discriminado por ninguna causa.				1					1
Vulneración del derecho a mantener relaciones interpersonales y visitas.				1				1	2
Vulneración del derecho a una atención individualizada acorde a sus necesidades especiales.		2		5	1	1		3	12
Omisión o inadecuada prestación de la asistencia sanitaria y farmacéutica.	2	1	1	2		2	5	15	28
Omisión o inadecuada prestación de un tratamiento asistencial adecuado.	5	1	2	6		3	9	21	47
Vulneración del derecho a la información y participación.		1		1				3	5
Incumplimiento de las condiciones mínimas materiales y funcionales.				2			1	3	6
Incumplimiento de las condiciones materiales y funcionales de acreditación.								1	1
Incumplimientos en materia de seguridad y protección.						1		2	3
Incumplimientos en materia de accesibilidad.									
Incumplimientos por instalaciones en mal estado (luz, gas y electricidad).									
Incumplimientos por falta de autorización administrativa.									
Incumplimientos de la ratio de personal.		2	1	2		1		8	14
Incumplimientos por motivos de la alimentación.		1	1	1				6	9
Incumplimientos por falta de condiciones higiénico-sanitarias.		1		1		1		6	9
Incumplimientos por falta de formalización del contrato de ingreso en el centro								1	1
Otros incumplimientos.			1	1		3	2	10	17
TOTAL	7	10	6	32	2	15	19	88	179

Resultados de las actuaciones inspectoras en centros consecuencia de denuncia.

Indicador	Total	% Porcentaje
Propuestas de inclusión del centro en futuros planes de inspección	14	8,2
Propuestas de remisión de escrito de subsanación a la entidad	20	11,8
Propuestas de inicio de expediente sancionador	10	5,9
Archivo de las actuaciones	84	49,2
Propuestas de informar al servicio competente de la actuación inspectora	12	7,0
Propuestas de remitir la denuncia al órgano competente	3	1,7
Propuestas de remitir copia de la denuncia a otra Inspección	3	1,7
Propuestas de realizar nueva visita al centro antes de la finalización del año	3	1,7
Propuesta de subsanación inmediata de los incumplimientos detectados	3	1,7
Otras propuestas	19	11,1
TOTAL	171	100,0

VII ACTUACIONES INSPECTORAS EXTRAORDINARIAS

Actuaciones extraordinarias provincializadas, según sector y tipología del centro.

Sector	Tipología de Centro	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND
Personas mayores	Centros residenciales	18	10	9	8	4	5	18	35	107
	Viviendas tuteladas	0	0	0	0	0	0	1	3	4
	Unidades de estancia diurna	1	0	0	1	0	0	0	1	3
	Centros de participación activa	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Total Sector Personas mayores		20	10	9	9	4	5	19	39	115
Personas con discapacidad	Residencias para personas gravemente afectadas	0	0	0	0	0	1	0	1	2
	Residencias de adultos	1	1	0	0	0	0	0	0	2
	Unidades de estancia diurna	0	0	0	0	0	1	0	1	2
	Centros ocupacionales	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Total Sector Personas con discapacidad		1	1	0	0	0	2	0	4	8
Atención al menor	Residencias	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Casas	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total Sector Atención al menor		0	0	0	0	0	0	1	1	2
Servicios Sociales Comunitarios	Centros de servicios sociales comunitarios	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Total Sector Servicios Sociales Comunitarios		0	1	0	0	0	0	0	0	1
Graves problemas sociales	Centros de acogida para marginados sin hogar	0	1	0	0	0	0	1	0	1
	Total Sector Graves problemas sociales	0	1	0	0	0	0	1	0	1
Drogodependencias y adicciones	Comunidades Terapéuticas	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	Centros de tratamiento ambulatorio	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Total Sector Drogodependencias y adicciones		1	2	0		0	0	0	0	3
TOTAL		22	15	9	9	4	7	21	44	131

Origen de la actuación extraordinaria.

Causa de la Actuación	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE	AND
Teléfono del mayor.	0	8	2	8	3	2	12	31	66
Quejas y reclamaciones.	6	0	4	0	0	0	0	2	12
Denuncias incompletas	5	0	1	0	1	0	1	1	9
Estudios o informes extraordinarios.	5	3	0	0	0	2	2	3	15
Comprobación de escritos de subsanación.	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Seguimiento de centros.	2	3	0	0	0	2	1	2	10
Denuncias a través del correo electrónico.	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Otras causas.	3	1	2	1	0	1	4	5	17
TOTAL	22	17	9	9	4	7	21	44	131

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	0	1	0	0	0	1	4
Vulneración del derecho a la intimidad.	2	2	0	0	0	0	0	3	7
Vulneración del derecho a un trato digno.	0	0	1	2	4	0	1	4	12
Vulneración del derecho a mantener relaciones interpersonales y visitas.	0	0	0	2	0	0	1	1	4
Vulneración del derecho a una atención individualizada acorde a sus necesidades especiales.	0	2	0	4	1	1	0	1	9
Omisión o inadecuada prestación de la asistencia sanitaria y farmacéutica.	1	1	0	3	1	0	2	14	22
Omisión o inadecuada prestación de un tratamiento asistencial adecuado.	3	2	4	5	2	0	6	12	34
Vulneración del derecho a la información y participación.	0	2	0	2	0	0	0	0	4
Incumplimiento de las condiciones mínimas materiales y funcionales.	1	0	0	1	0	0	1	4	7
Incumplimiento de las condiciones materiales y funcionales de acreditación.	0	1	0	1	0	1	1	3	7
Incumplimientos en materia de seguridad y protección.	0	1	0	0	1	0	0	0	2
Incumplimientos en materia de accesibilidad.	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Incumplimientos por instalaciones en mal estado (luz, gas y electricidad).	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Incumplimientos por falta de autorización administrativa.	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Incumplimientos de la ratio de personal.	1	2	1	1	2	1	2	17	27
Incumplimientos por motivos de la alimentación.	0	1	1	2	1	0	0	14	19
Incumplimientos por exceso de usuarios	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Incumplimientos por falta de condiciones higiénico-sanitarias.	1	2	0	1	1	0	1	10	16
Incumplimientos por falta de formalización del contrato de ingreso en centro.	1	0	0	1	0	0	0	0	2
Incumplimiento por falta de documentación en ele centro	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Otros incumplimientos.	12	8	4	1	0	5	9	19	58
TOTAL	24	25	11	27	13	8	24	110	242

Resultados de las actuaciones inspectoras extraordinarias.

Indicador	Total	% de las actuaciones
Propuestas de inclusión del centro en futuros planes de inspección	26	10,4
Propuestas de adoptar la medida cautelar de cierre del centro	1	0,4
Propuestas de remisión de escrito de subsanación a la entidad	22	8,8
Propuestas de inicio de expediente sancionador	12	4,7
Archivo de las actuaciones	79	31,5
Realizar nueva visita al centro antes de la finalización del año	14	5,6
Propuestas de informar al servicio competente de la actuación inspectora	57	22,7
Propuestas de remitir la denuncia al órgano competente	3	1,1
Propuestas de remitir copia de la denuncia a otra Inspección	2	0,8
Propuestas de subsanación inmediata de incumplimientos detectados	12	4,8
Otras propuestas	23	9,2
TOTAL	251	100,0

VIII ACTUACIONES INSPECTORAS EXTRAORDINARIAS A CONSECUENCIA DE LLAMADAS AL TELÉFONO DEL MAYOR

Actuaciones extraordinarias consecuencia de llamadas al teléfono del mayor.

Indicador	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
N.º total de actuaciones inspectoras con motivo de llamadas al teléfono del mayor	66	0	8	2	8	3	2	12	31

Causas de la llamada al teléfono del mayor	Número	% Porcentaje
Vulneración del derecho a la integridad física y moral	3	1,7
Vulneración del derecho a la intimidad	5	3,0
Vulneración del derecho a un trato digno	11	6,4
Vulneración del derecho a mantener relaciones personales y visitas	4	2,4
Vulneración del derecho a una atención individualizada acorde a sus necesidades especiales	8	4,7
Omisión o inadecuada prestación de la asistencia sanitaria y farmacéutica	19	11,1
Omisión o inadecuada prestación de un tratamiento asistencial adecuado	27	16,0
Vulneración del derecho a la información y a la participación	4	2,4
Incumplimiento de las condiciones mínimas materiales y funcionales	5	3,0
Incumplimiento de las condiciones mínimas materiales y funcionales de acreditación	7	4,1
Incumplimientos en materia de seguridad y protección	2	1,2
Incumplimientos en materia de accesibilidad	2	1,2
Incumplimiento por falta de autorización administrativa	1	0,6
Incumplimiento en la ratio de personal	25	14,7
Incumplimientos por motivos de la alimentación	18	10,5
Incumplimiento por exceso de usuarios	3	1,7
Incumplimientos por falta de condiciones higiénico-sanitarias	14	8,2
Incumplimiento por falta de formalización de contrato de ingreso en centro	1	0,6
Incumplimientos por falta de documentación en el centro	1	0,6
Otras incumplimientos	10	5,9
TOTAL	170	100,0

Perfil de la persona denunciante	Número	% Porcentaje
Persona usuaria como persona denunciante	10	14,5
Familiares de la persona usuaria	32	46,4
Amigos o vecinos de la persona usuaria	2	2,9
Otras	25	36,2
TOTAL	69	100,0

Resultados de las actuaciones inspectoras en centros consecuencia de la llamada al teléfono del mayor.

Indicador	Total	% Porcentaje
Propuestas de inclusión del centro en futuros planes de inspección	13	10,3
Propuestas de remisión de escrito de subsanación a la entidad	13	10,3
Propuestas de inicio de expediente sancionador	6	4,8
Archivo de las actuaciones	47	37,3
Propuestas de realizar nueva visita al centro antes de la finalización del año	6	4,8
Propuestas de informar al servicio competente de la actuación inspectora	20	15,8
Propuestas de remitir la denuncia al órgano competente	2	1,6
Propuesta de remitir copia de la denuncia a otra inspección	1	0,8
Subsanación inmediata de incumplimientos detectados	4	3,2
Otras propuestas	14	11,1
TOTAL	126	100,0

IX. CENTROS CERRADOS

Centros cerrados.

Con motivo de las distintas actuaciones inspectoras se han detectado centros que estaban cerrados en el momento de la visita, bien por actuaciones extraordinarias o por actuaciones del Plan General de Inspección, y cuyos datos más relevantes se presentan a continuación:

Indicador	AND	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Nº de centros cerrados por actuaciones ordinarias	172	23	21	19	16	10	20	18	45
N.º de centros cerrados por actuación extraordinaria	7	0	3	0	0	0	1	0	3
% de centros cerrados con respecto a centros visitados	8,8	11,9	9,3	8,4	5,9	7,46	10,1	5,6	10,0
TOTAL	179	23	24	19	16	10	21	18	48

Motivo del cierre del centro.

Indicador	AND	AND %	AL	CA	CO	GR	HU	JA	MA	SE
Centros inexistentes	15	8,4	4	3	5	1	0	2	0	5
Centros con cierre definitivo	47	26,3	2	4	0	4	4	2	7	19
Centros pendientes de apertura	105	58,7	15	13	14	10	6	16	9	22
Centros cerrados por traslado	8	4,4	0	4	0	0	0	1	2	1
Centros cerrados por cambio de sector	2	1,1	1	0	0	0	0	0	0	1
Cierre temporal por obras	2	1,1	1	0	0	1	0	0	0	0
TOTAL	179	100%	23	24	19	16	10	21	18	48

Motivo del cierre por sector y tipología del centro.

SECTOR	TIPO DE CENTRO	Centro inexistente	Cierre definitivo	Pendiente de apertura	Cierre por traslado	Cierre cambio de sector	Cierre temporal por obras	Total
Personas Mayores	Centro residencial	5	4	11	0	1	1	22
	Viviendas tuteladas	0	5	4	0	0	0	9
	Unidad de estancia diurna	3	17	47	0	1	0	68
	Total sector	8	26	62	0	2	1	99
Personas con discapacidad	Residencia gravemente afectadas	0	3	13	1	0	0	17
	Residencia adultos	0	1	6	1	0	0	8
	Viviendas tuteladas	0	1	0	1	0	0	2
	Unidad de estancia diurna	1	1	13	0	0	0	15
	Centros ocupacionales	3	3	8	1	0	0	15
	Total sector	4	9	40	4	0	0	57
Atención al menor	Residencia	0	1	0	0	0	0	1
	Casa	0	0	0	0	0	0	0
	Total sector	0	1	0	0	0	0	1
	Centros de tratamiento ambulatorio	1	1	0	1	0	0	3
	Total sector	1	1	0	1	0	0	3
Enfermedad mental	Casa Hogar	0	1	0	0	0	0	1
	Vivienda supervisada	0	2	0	3	0	1	6
	Total sector	0	3	0	3	0	1	7
Servicios sociales comunitarios	Centros de servicios sociales comunitarios	0	1	0	0	0	0	1
	Total sector	0	1	0	0	0	0	1
Graves problemas sociales	Centros de acogida para marginados sin hogar	2	6	3	0	0	0	11
	Total sector	2	6	3	0	0	0	11
TOTAL		15	47	105	8	2	2	179