

Jornadas: *Personas Mayores por derecho propio*

***Lo que nos preocupa y nos ocupa como
Inspección de Servicios Sociales***

3 de junio de 2024

María Martínez Carballosa
***Coordinadora Inspección General de
Servicios Sociales***



Índice

Contenidos

1. Ley de Servicios Sociales de Andalucía
2. Decreto 25/2018, de 23 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y funcionamiento de la función Inspectoral en materia de Servicios Sociales
3. Plan General de Servicios Sociales
4. Necesidades vs oportunidades
5. Retos para la Inspección

1. LEY DE SERVICIOS SOCIALES DE ANDALUCÍA, Ley 9/2016, de 27 de diciembre

- Ley de Servicios Sociales 2/88 de 4 abril

- incorporación de los **derechos sociales** a la Unión Europea como uno de los pilares fundamentales, y derechos como los recogidos en la **Ley 39/2006** de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la dependencia, configuran la protección social como un concepto más amplio en torno a los derechos.

- **Leyes de Servicios Sociales de 3ª generación:**

. garantizar el derecho de acceso en condiciones de igualdad a un sistema de servicios sociales de carácter universal y hacer efectivo el **derecho subjetivo** a las **prestaciones esenciales** del sistema de Servicios Sociales.

1. LEY DE SERVICIOS SOCIALES DE ANDALUCÍA, Ley 9/2016, de 27 de diciembre

Art. 87: Finalidad: La I. SS.SS. Tiene como fin contribuir al buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía, garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios y centros de servicios sociales y promover la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios sociales en Andalucía.

Art. 88. competencia: En materia de inspección de servicios sociales será ejercida por la Consejería competente en materia de servicios sociales.

Art. 90 Funciones de la Inspección:

- a) comprobar el cumplimiento de las leyes y demás disposiciones vigentes
- b) observar el respeto de los derechos de las personas usuarias
- c) verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente en materia de entidades, centros y servicios sociales
- d) informar, asesorar y orientar

Art. 91: configuración y facultades del personal inspector:

- La inspección de los servicios sociales habrá de ser ejercida por personal funcionario que ocupe los puestos de trabajo específico de personal inspector.
- El personal inspector de servicio sociales ostenta, en el ejercicio de sus funciones, la condición de autoridad pública.

2. DECRETO 25/2018, de 23 de enero, por el que se aprueba el REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA FUNCIÓN INSPECTORA EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES

- **Finalidad (Art. 1):** regular la organización y funcionamiento de la función inspectora en materia de servicios sociales de la Junta de Andalucía.
- **Ámbito de actuación (Art. 2):** todas las entidades, servicios y centros que desarrollan actividades de servicios sociales (C.A.), ya sean de carácter público o privado, con independencia de la existencia, o no, de ánimo de lucro, de su situación administrativa o de la denominación formal de la actividad
- **Funciones (Art. 5):** comprobar cumplimiento disposiciones vigentes, observar respeto derechos personas usuarias, verificar cumplimiento requisitos y estándares de calidad, informar, asesorar, orientar, prestar asistencia técnica,...
- **Estructura (Art. 15):**
 - a) **Inspección Central de Servicios Sociales**
 - Jefatura de la Inspección Central de servicios sociales
 - Coordinación de la Inspección de servicios sociales
 - b) **Servicios Provinciales de la Inspección de Servicios Sociales**
 - Jefatura de los Servicios Provinciales de Inspección
 - Inspectoras/es provinciales

2. DECRETO 25/2018, de 23 de enero, por el que se aprueba el REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA FUNCIÓN INSPECTORA EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES

- **Tipos de actuaciones (Art. 24):**
 - Las actuaciones de inspección tendrán carácter ordinario y extraordinario, iniciándose siempre de oficio
 - Carácter ordinario:
 - Las actuaciones que se realicen en cumplimiento del Plan General de Inspección de los servicios sociales
 - Las actuaciones que sean consecuencia de denuncias (relativas al funcionamiento de servicios o centros, vulneración de los derechos de las personas usuarias o fraude/irregularidades en prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales)
 - Carácter extraordinario:
 - No hayan sido previstas en el Plan General de Inspección, ni sean consecuencia de denuncias presentadas no reúnan los requisitos para ser consideradas denuncias.
 - Requerirán de una orden de actuación, en la que se determinará el alcance de la actuación. Dictada por Consejera/ Viceconsejero/ persona responsable del órgano que ostente la dirección y coordinación de la Inspección/ titular de la Delegación Territorial
- **Plan General de Inspección General de los Servicios Sociales (Art.28)**
 - Duración máxima de 4 años, es el instrumento de programación y planificación básico para el desarrollo de las actuaciones inspectoras en un período

3. PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

- **PGI aprobado para 2022 y 2023** mediante Orden de 22 de diciembre de 2021, prorrogado por Orden de 12 diciembre de 2023 para 2024
- **Instrucciones al Plan General de Inspección**, aprobadas por Resolución de la Viceconsejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad para el desarrollo de las actuaciones de la Inspección de SS.SS. en el año 2024:
 - Acciones, objetivos específicos e indicadores de resultados
 - Servicios y centros que han de ser objeto de actuación inspectora
 - Protocolos de actuación (Anexos), encuestas,...
- **Actuaciones previstas para 2024:**
 - ACTUACIONES EN CENTROS PGI 2024: **1191**
 - ACTUACIONES EN SERVICIOS Y PRESTACIONES PGI 2024: **257**

(* A las que habría que añadir las actuaciones por motivo de denuncia y las derivadas de actuaciones extraordinarias)

3. PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

- **El Plan General de Inspección de los servicios sociales para el año 2023 consta de 4 líneas de actuación y 24 programas:**
 - **Línea 1. Actuaciones para contribuir al buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales:**
 - **Programa 1.1.** Inspección in situ de centros y servicios en cualquier momento, incluyendo horario nocturno, fines de semana y festivos.
 - **Programa 1.2.** Verificación de la calidad del dato proporcionado por la Plataforma de gestión de datos para centros de servicios sociales.
 - **Programa 1.3.** Comprobación de la ratio de personal.
 - **Programa 1.4.** Inspección continua de centros y entidades que por sus resultados en actuaciones inspectoras previas requieran de mayor intensidad inspectora en su control, asesoramiento y seguimiento.
 - **Programa 1.5.** Actualización de la información sobre centros y entidades en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales y en el Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.
 - **Programa 1.6.** Control del uso y eficacia de prestaciones de servicio y prestaciones económicas.
 - **Programa 1.7.** Comprobación del cumplimiento de las cláusulas y servicios del concierto-contrato.

3. PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Línea 2. Actuaciones para garantizar los derechos de las personas usuarias de las entidades, servicios y centros de servicios sociales.

Programa 2.1 Aseguramiento del ejercicio de los derechos inalienables y otros derechos como personas usuarias.

Programa 2.2 Comprobación de la existencia de indicadores en la prestación asistencial.

Programa 2.3. Impulso de la implantación en los centros de medidas destinadas a la prevención de la dependencia.

Programa 2.4. Verificación del uso racional e individualizado de las medidas de contención en centros de personas mayores y discapacidad.

Programa 2.5. Comprobación de la participación de las personas en la organización y funcionamiento de su propia vida y de la del centro, o la de sus familias en su caso.

3. PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Línea 3. Actuaciones para promover la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios sociales en Andalucía.

Programa 3.1. Conocimiento del nivel de satisfacción, sugerencias y necesidades de las personas usuarias y sus familias.

Programa 3.2. Conocimiento de la organización y funcionamiento del centro a través de las personas trabajadoras.

Programa 3.3. Detección de buenas prácticas en los centros de servicios sociales.

Programa 3.4. Comprobar las respuestas de los centros a las quejas, reclamaciones y sugerencias de las personas usuarias y sus familiares.

Programa 3.5. Impulso a la implantación de protocolos de actuación y registros.

Programa 3.6. Realización de actuaciones de estudio, investigación, asesoramiento y formación no incluidas en otros programas.

3. PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Línea 4. Actuaciones para la mejora continua de la Inspección de Servicios Sociales

Programa 4.1. Formación continua del personal inspector.

Programa 4.2. Coordinación continua del personal inspector

Programa 4.3. Revisión, actualización y elaboración de nuevos Procedimientos Operativos de Actuación.

Programa 4.4. Análisis de la valoración de la labor inspectora por las personas responsables de la dirección de los centros.

Programa 4.5. Alianzas con la Inspección General de Servicios, otras inspecciones sectoriales y el Ministerio Fiscal.

Programa 4.6. Cooperación con los órganos directivos y las entidades instrumentales de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.

3. PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

- ÁREAS DE VERIFICACIÓN EN ACTUACIONES:

1. Espacio, salubridad, habitabilidad y seguridad
2. Cumplimiento de la normativa básica de autoprotección
3. Práctica asistencial

- alimentación/aseo e higiene/desarrollo personal y participación/ aseguramiento de derechos/
indicadores de riesgo y medidas de contención/

4. Personal del centro
5. Valoración de la visita

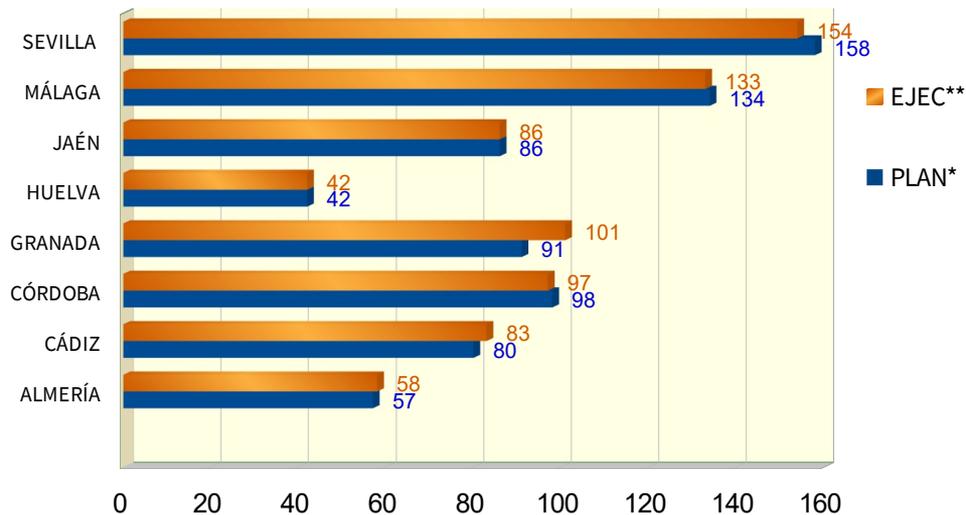
- Propuestas de actuación

3. PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES (2023)

| ACTUACIONES REALIZADAS PGI 2023 | | | | | | | | |
|---------------------------------|------------|------------|---------------------------------|------------|----------------|------------|------------------|----------|
| PROVINCIA | TOTAL | | RESIDENCIAS PERSONAS MAYORES | | CENTROS DE DÍA | | CENTROS DE NOCHE | |
| Planificado/Ejecutado | PLAN* | EJEC** | PLAN* | EJEC** | PLAN* | EJEC** | PLAN* | EJEC** |
| ANDALUCÍA | 746 | 754 | 640 | 634 | 105 | 119 | 1 | 1 |
| ALMERÍA | 57 | 58 | 46 | 43 | 11 | 15 | 0 | 0 |
| CÁDIZ | 80 | 83 | 67 | 66 | 12 | 16 | 1 | 1 |
| CÓRDOBA | 98 | 97 | 87 | 86 | 11 | 11 | 0 | 0 |
| GRANADA | 91 | 101 | 72 | 73 | 19 | 28 | 0 | 0 |
| HUELVA | 42 | 42 | 38 | 38 | 4 | 4 | 0 | 0 |
| JAÉN | 86 | 86 | 72 | 72 | 14 | 14 | 0 | 0 |
| MÁLAGA | 134 | 133 | 119 | 117 | 15 | 16 | 0 | 0 |
| SEVILLA | 158 | 154 | 139 | 139 | 19 | 15 | 0 | 0 |

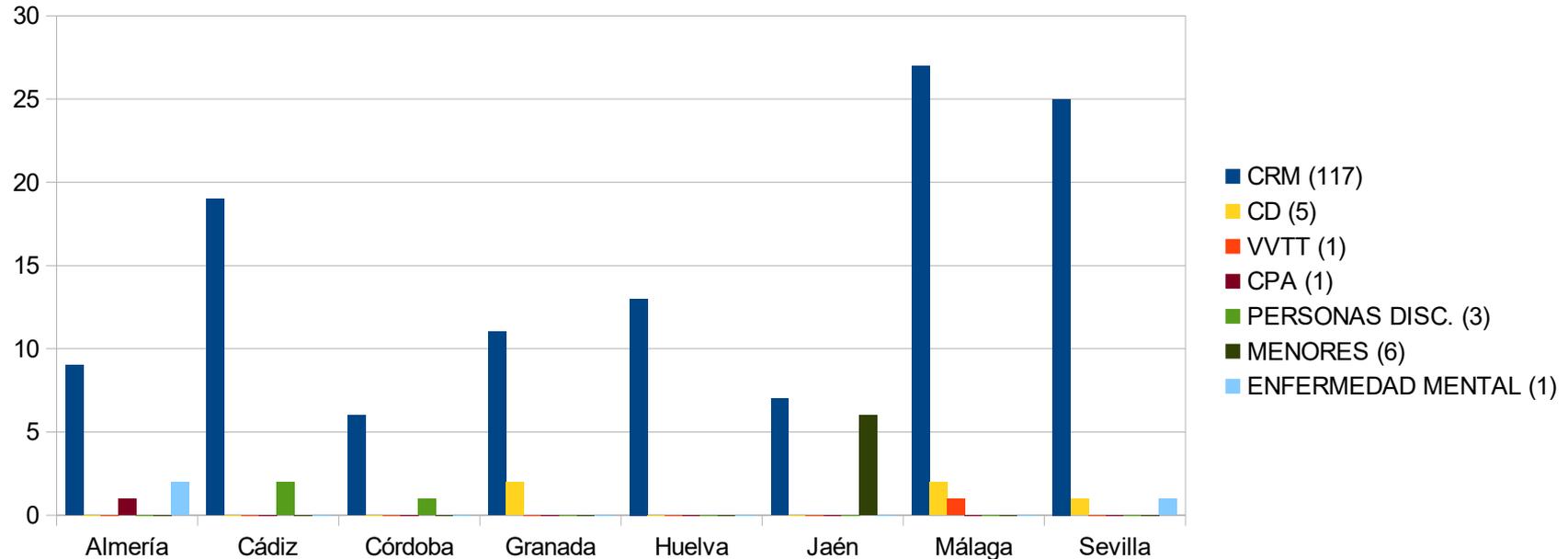
3. PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES 2023

ACTUACIONES REALIZADAS EN CENTROS DE PERSONAS MAYORES PGI 2003



Número de actuaciones extraordinarias en 2023:

134 (124 personas mayores/ 3 personas con discapacidad/ 6 centros de protección de menores/ 1 casas hogar personas enfermas mentales)



Número de actuaciones extraordinarias según el origen de la demanda

| CAUSAS DE LA ACTUACIÓN | N.º DE ACTUACIONES |
|---------------------------------------|---------------------------|
| -Teléfono del Mayor | 104 |
| - Quejas y reclamaciones | 9 |
| - Denuncias incompletas | 1 |
| - Estudios o informes extraordinarios | 8 |
| - Seguimiento de centros | 2 |
| - Correo electrónico | 5 |
| - Otras causas | 5 |
| TOTAL GENERAL | 134 |

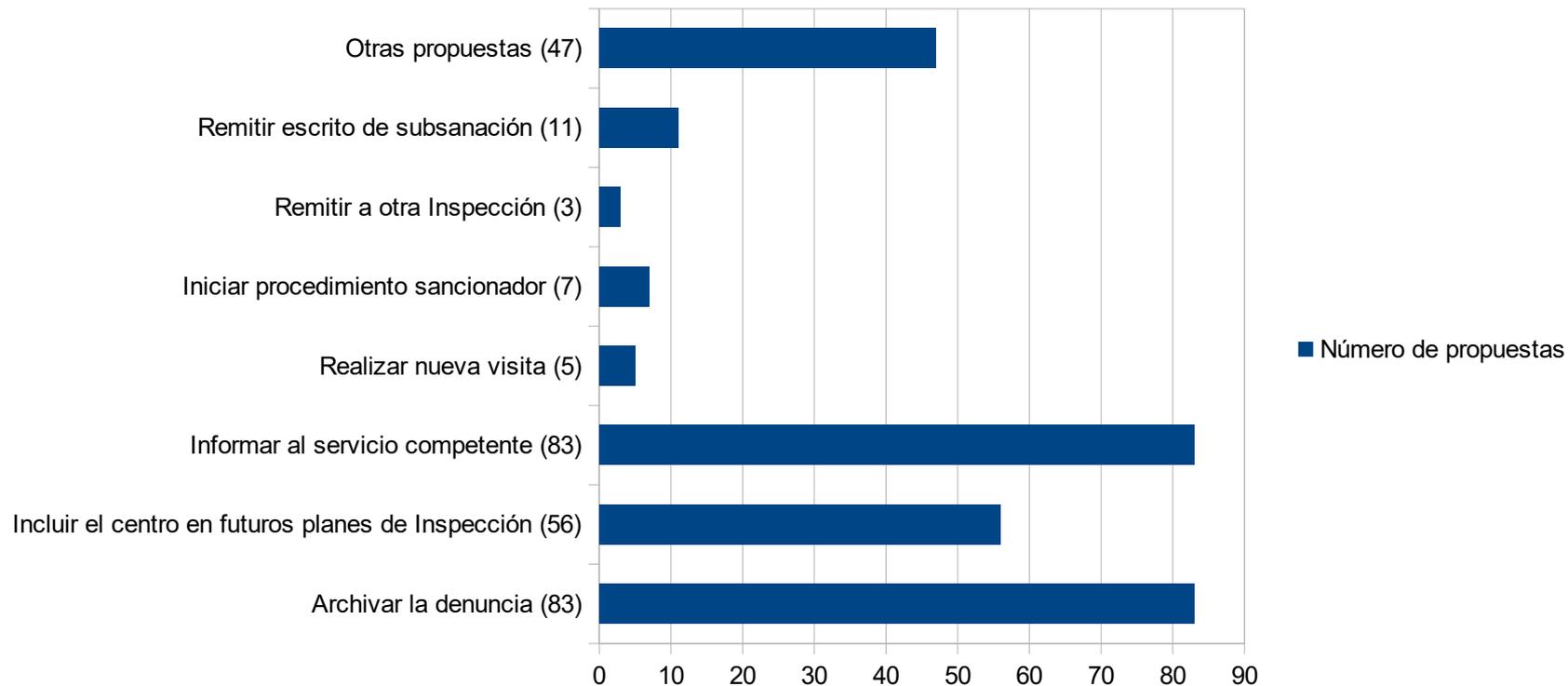
Número de actuaciones extraordinarias por causa de la actuación y perfil del denunciante

| PERFIL DENUNCIANTE | TELE. MAYOR | QUEJAS Y RECLA. | DENUN. INCOMPLETAS | ESTUDIOS O INF. EXTRAOR. | SEG. CENTROS | CORR. ELECT. | OTROS |
|--------------------|-------------|-----------------|--------------------|--------------------------|--------------|--------------|----------|
| Perso. usuaria | 17 | 5 | | | | 1 | 1 |
| Familiares | 66 | 3 | | | | 2 | |
| Amigos/ vecinos | | | | | | | |
| Person. centro | 1 | 1 | | | | | |
| Ayuntamiento | | | 1 | | | | |
| Distrito Sanitatio | | | | | | 1 | |
| Agentes Autoridad | | | | | | 1 | |
| Otros | 21 | | | | | | |
| Sin perfil | | | | 8 | 2 | | 4 |
| TOTAL | 105 | 9 | 1 | 8 | 2 | 5 | 5 |

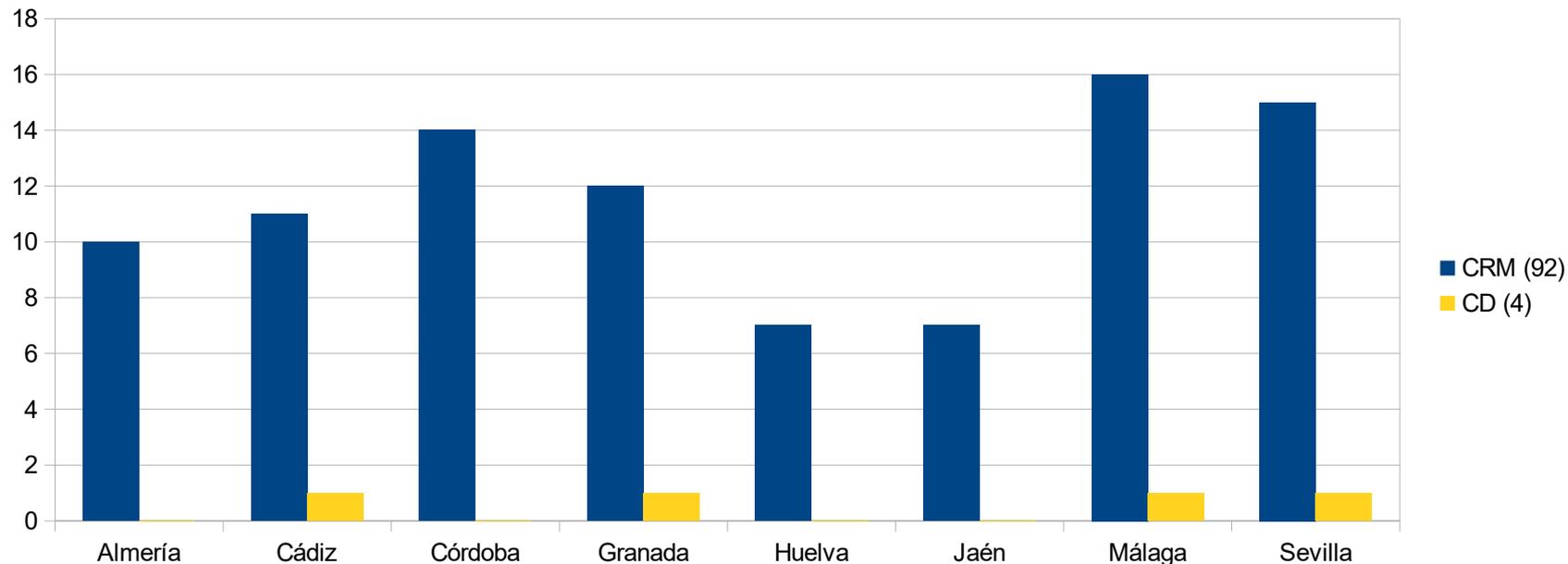
Motivos de las actuaciones extraordinarias

- **Vulneración del derecho a la integridad física y moral (11)**
- Vulneración del derecho a la intimidad (1)
- **Vulneración del derecho a un trato digno (16)**
- Vulneración del derecho a mantener relaciones interpersonales y visitas (4)
- Vulneración del derecho a una atención individualizada acorde a sus necesidades especiales (10)
- **Omisión o inadecuada prestación de la asistencia sanitaria y farmacéutica (32)**
- **Omisión o inadecuada prestación de un tratamiento asistencial adecuado (51)**
- Vulneración del derecho a la información y participación (7)
- Incumplimiento de las condiciones mínimas materiales y funcionales (7)
- Incumplimiento de las condiciones mínimas materiales y funcionales de acreditación (6)
- Incumplimiento en materia de seguridad y protección (1)
- Incumplimiento por instalaciones en mal estado (luz, gas y electricidad) (1)
- Incumplimiento por falta de autorización administrativa (1)
- **Incumplimiento de la ratio de personal (19)**
- **Incumplimientos por motivos de la alimentación (32)**
- Incumplimiento por exceso de usuarios (1)
- **Incumplimientos por falta de condiciones higiénico-sanitarias (18)**
- Otros incumplimientos (12)
- Otros incumplimientos (8)

Propuestas



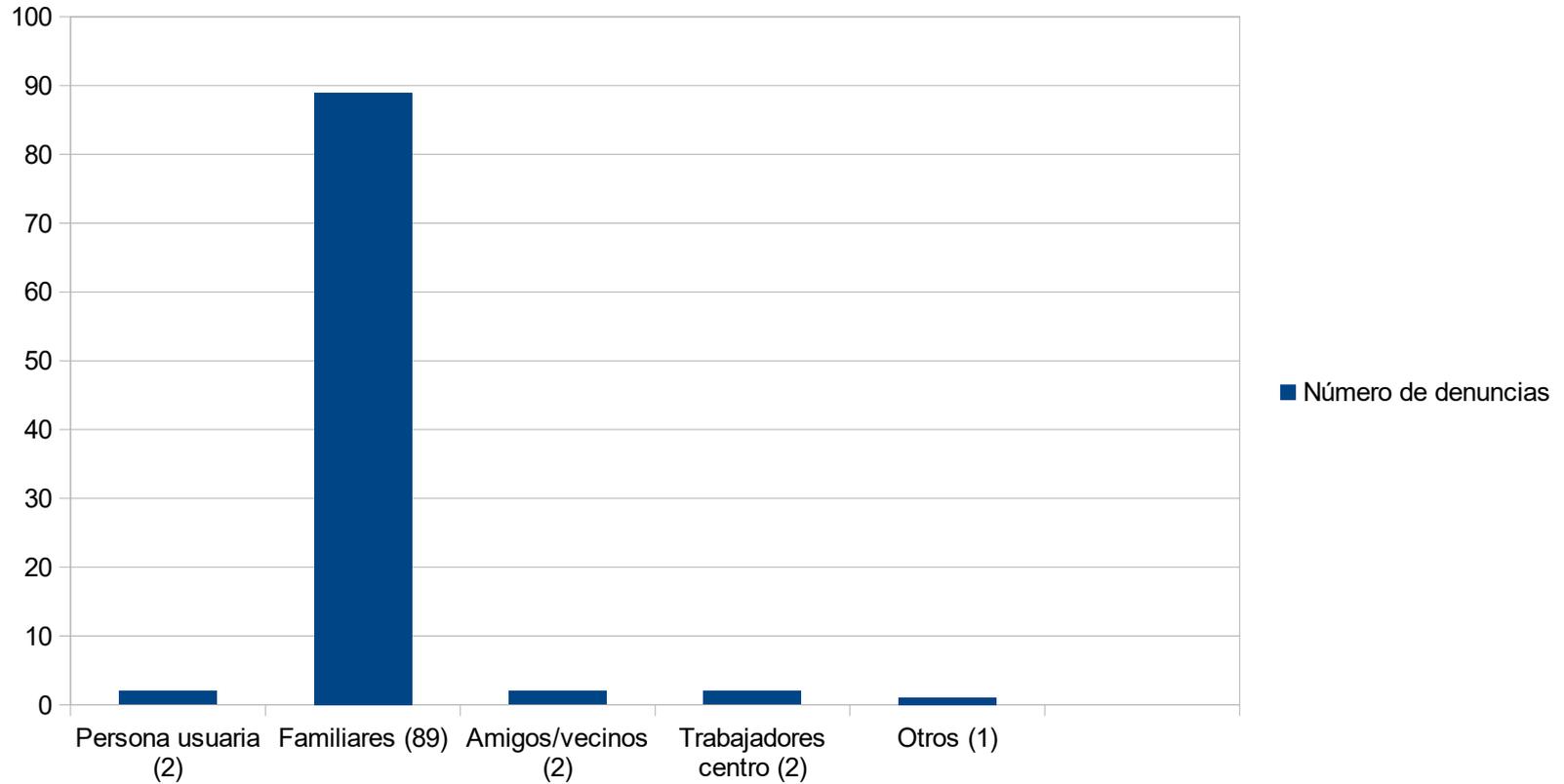
Número de actuaciones de denuncia por sector, tipo y provincia en 2023: 106 (96 personas mayores: 92 en centros residenciales, 2 en centros de día)



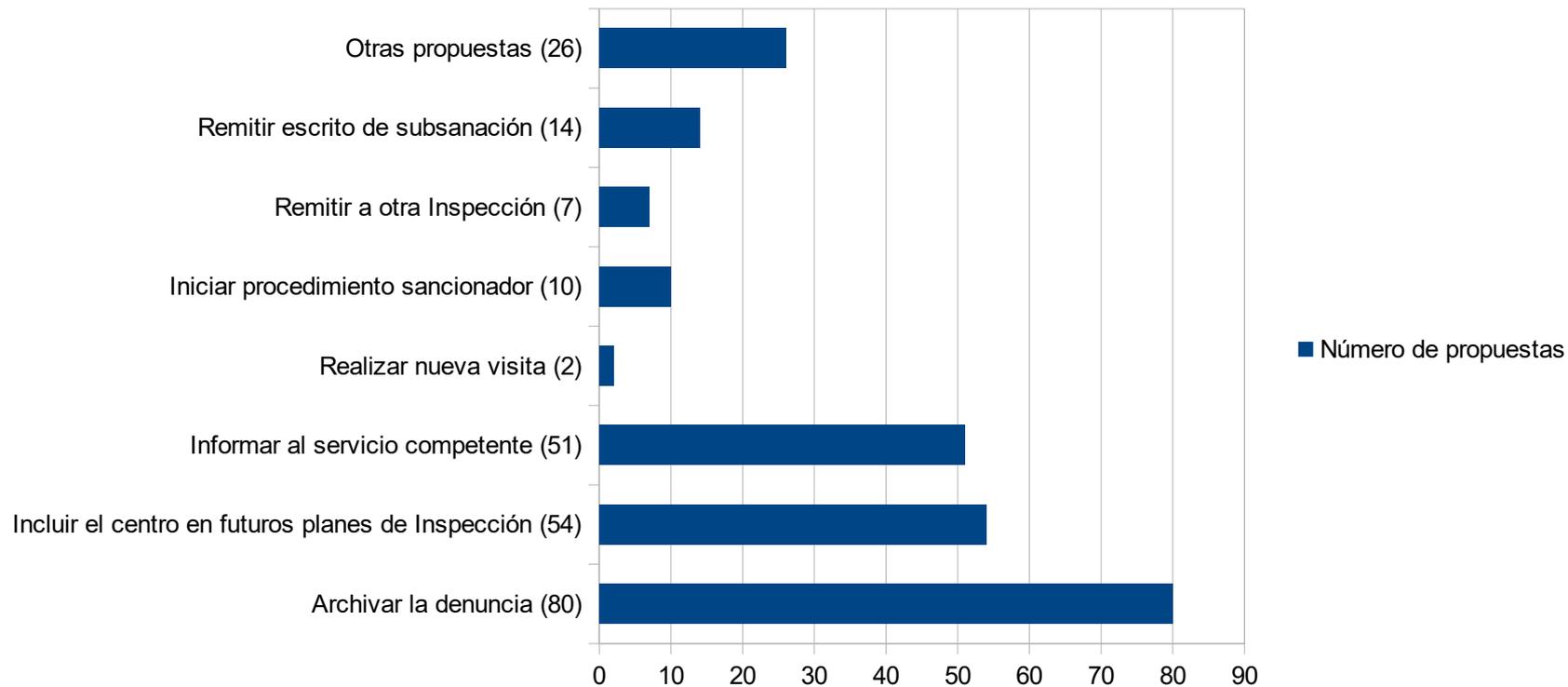
Número de actuaciones de denuncia por motivo de la actuación

| CAUSAS DE LA ACTUACIÓN | |
|--|--|
| 1. Vulneración derecho a la integridad física y moral (7) | 11. Incumplimiento de las condiciones materiales y funcionales de acreditación (5) |
| 2. Vulneración del derecho a la intimidad (0) | 12. Incumplimiento en materia de seguridad y protección (5) |
| 3. Vulneración del derecho a un trato digno (5) | 13. Incumplimientos en materia de accesibilidad (1) |
| 4. Vulneración del derecho a no ser discriminado (1) | 14. Incumplimientos por instalaciones en mal estado (luz, gas y electricidad) (0) |
| 5. Vulneración del derecho a mantener relaciones interpersonales y visitas (4) | 15. Incumplimientos por falta de autorización administrativa (0) |
| 6. Vulneración del derecho a una atención individualizada acorde a sus necesidades (12) | 16. Incumplimientos de la ratio de personal (18) |
| 7. Omisión o inadecuada prestación de asistencia sanitaria y farmacéutica (34) | 17. Incumplimientos por motivos de la alimentación (7) |
| 8. Omisión o inadecuada prestación de un tratamiento asistencial adecuado (51) | 18. Incumplimientos por exceso de usuarios (0) |
| 9. Vulneración del derecho a la información y participación (10) | 19. Incumplimientos por falta de condiciones higiénico-sanitarias (7) |
| 10. Incumplimiento de las condiciones mínimas materiales y funcionales (7) | 20. Otros incumplimientos (18) |

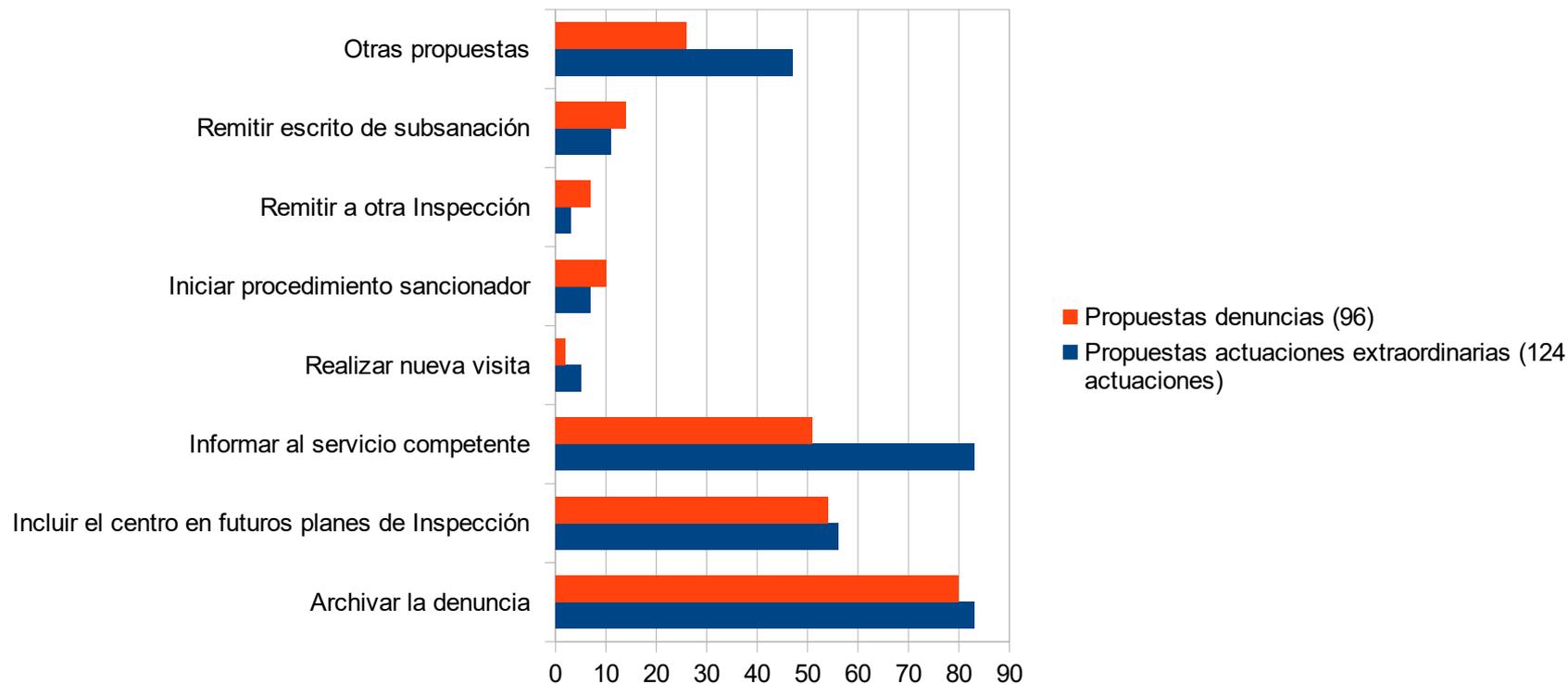
Perfil del denunciante



Propuestas



Comparativa de propuestas actuaciones extraordinarias/denuncias



Perfiles actuaciones extraordinarias / denuncias

| | ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS | DENUNCIAS |
|-----------------------------|--|---|
| Porcentaje denuncias | 92% personas mayores | 90% personas mayores |
| Vía de entrada | 77% Teléfono del Mayor | |
| Perfil denunciante | 52% familiares | 92% familiares |
| Motivos | <ul style="list-style-type: none"> - 24% omisión/inadecuada prestación tratamientos asistenciales - 15% omisión/inadecuada prestación asistencia sanitaria/farmacéutica - 15% incumplimientos por motivos de alimentación | <ul style="list-style-type: none"> -26% omisión/inadecuada prestación tratamientos asistenciales - 35% omisión/inadecuada prestación asistencia sanitaria/farmacéutica - 18% falta de personal |
| Propuestas | <ul style="list-style-type: none"> - 27% propuesta de archivo - 2,3% expediente sancionador | <ul style="list-style-type: none"> - 31,74% propuesta de archivo - 3,96% expediente sancionador |

4. Necesidades vs Oportunidades

NECESIDADES:

- mayor coordinación Institucional
- incremento de la formación y espacios de reflexión colectiva
- poner en el centro a la persona mayor:
 - . como persona: **DIGNIDAD** (trato digno)
 - . **AUTODETERMINACIÓN** (persona mayor= persona mayor= mantenimiento de la autonomía personal mayor tiempo posible)
 - . **PARTICIPACIÓN**
 - . **DERECHO A DECIDIR:** nuevo paradigma, cambio de modelo, de mirada

OPORTUNIDADES:

- Inspección de Servicios Sociales proactiva: detecta necesidades y vulneración de derechos en el terreno
- “ojos” de los centros directivos, de la Consejería de Inclusión social, Juventud, Familias e Igualdad

5. Retos para la Inspección

Avanzar en la construcción de indicadores de satisfacción que nos permitan predecir/objetivar la calidad asistencial.

Avanzar en el cambio de mirada: más allá del cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos, mirando hacia la calidad/calidez de la atención.

Nuevos perfiles de personas mayores =
Nuevas necesidades