GUÍA ORIENTATIVA DE ACTUACIÓN ANTE INSPECCIONES EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIA

Humanidad Imparcialidad Neutralidad Independencia Voluntariado Unidad Universalidad

Personas a quien se dirige

A todas las personas responsables de centros y proyectos que tienen su responsabilidad en los mismos y que deben contar con diversas autorizaciones tanto en materia de Servicios Sociales como Sanitaria, con las preceptivas Licencias Municipales de apertura y actividad, licencia administrativa de la Comunidad de Madrid o Licencia Sanitaria.

Objetivo

La acción inspectora de la Administración es un instrumento de vigilancia, control y comprobación de la normativa vigente en materia de servicios sociales y sanitaria.

Se pretende cumplir con dos objetivos. El primero, cumplir con la normativa autonómica y municipal y el segundo, disponer de la documentación localizada y agrupada cuando seamos objeto de una inspección.

El área de Calidad e Inspección de Servicios Sociales y el Servicio de Inspección de Establecimientos Sanitarios de la Comunidad de Madrid así como la Inspección Sanitaria de los Ayuntamientos pueden realizar la inspección sin previo aviso, en cualquier momento dentro del horario de apertura del Centro y cuando éste se encuentre en pleno funcionamiento. La persona que realice la inspección debe identificarse en el momento de la visita y levantará un acta de inspección in situ.

En aquellos Centros que la actividad se desarrolla también en horario nocturno o en fin de semana, la inspección se puede realizar igualmente. Los Centros objeto de este tipo de inspección pueden ser los que tienen carácter residencial..

Comprobaciones a realizar por la inspección

La inspección solicitará todo tipo de documentación relativa al centro (la vamos a denominar documentación administrativa) y la relativa a las personas usuarias (documentación sobre la actividad), en caso de no disponer de ella, lo hará constar en el Acta de la Visita estableciendo el respectivo requerimiento y en algún caso, como es habitual en los relativos a las inspecciones sanitarias, realizando otra visita para comprobar la subsanación que recogerá en un nuevo acta.

Humanidad Imparcialidad Neutralidad Independencia Voluntariado Unidad Universalidad

❖ **Documentación administrativa**

Se recomienda que la documentación que se va a relacionar a continuación esté disponible en un lugar al que tengan fácil acceso no solo la persona responsable del centro o servicio, sino también las personas que le sustituyan a esta en momentos de ausencia. Puede estar toda agrupada en una carpeta.

1. Documento de Autorización Administrativa de Centro de Servicios Sociales o Centro Sanitario e Inscripción en el Registro respectivo (Comunidad de Madrid) Licencia de apertura y actividad (Ayuntamiento) .En caso de no tenerlo, contactar con Secretaría Autonómica – Jurídico.

2. Para los Centros de Servicios Sociales, copia del documento Inscripción en el Registro de la Comunidad del Madrid del Título que acredita al responsable del centro como director/a de centro de servicios sociales.

3. Copia de la adscripción del responsable de la actividad al Centro-Servicio. Este documento se obtiene de manera individual en el Registro de Directores de Cºs de Servicios Sociales en el que se debe solicitar la adscripción al Centro respectivo.

4. Para los Centros Sanitarios, Certificado en vigor de colegiación en el Colegio Profesional respectivo (profesiones sanitarias), así como la designación como responsable de dicho centro por parte de la Institución.

5. En los Centros que compartamos dichas autorizaciones y su dirección esté ostentada por profesional de servicios sociales, ha de existir una dirección asistencial de la rama sanitaria. En este caso, ambos dos deberán contar con lo especificado en los puntos anteriores.

6. Relación de trabajadores adscritos al Centro, Servicio o Proyecto. Dicha relación deberá actualizarse en la medida que se produzcan cambios. Se adjunta como Anexo I el formato a utilizar.

7. Acreditaciones de la titulación del personal adscrito al Centro, incluida la certificación de manipulación de alimentos para aquellos puestos que sea requerido. En el caso de personal sanitario se deberá, además, aportar la certificación de colegiación actualizada (se recomienda actualizarla anualmente y en cada nueva incorporación). Detalle de las funciones que realiza cada persona trabajadora. Este punto se acredita con la descripción del puesto de trabajo. En caso de no tenerlo, solicitar al departamento de Recursos Humanos la descripción de todos los puestos existentes en el centro/servicio/proyecto.

8. Hojas de Reclamaciones. Las hojas de reclamaciones tienen que estar disponibles, (Obligación legal) por si son requeridas por cualquier persona. Estas hojas están numeradas y deben ser custodiadas por el responsable del Centro-Servicio, accesibles a todas las personas implicadas, trabajadoras y voluntarias por si se les requiere en el ejercicio del desempeño de su actividad.

   Las hojas de reclamaciones tienen que solicitarse al departamento de Servicios Generales, área de Compras y Servicios, que tiene un registro de las hojas entregadas a cada centro o servicio.

   Las hojas de reclamaciones deben estar pre-rellenas con la denominación del Centro-Servicio y su dirección.

   Ante cualquier reclamación se deben seguir los pasos que se detallan en el Protocolo de Reclamaciones y quejas , que está disponible en OFFICE 365/sharepoint/Documentación Institucional/Normativa Interna

   https://cruzrojaes.sharepoint.com/sites/madrid/secretaria/docinst/Normativa%20Interna%20y%20Externa/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2Fmadrid%2Fsecretaria%2Fdocinst%2FNormativa%20Interna%20y%20Externa%2FNormativa%20Interna

   En lugar visible, preferentemente en el tablón de anuncios, debe haber un cartel en el que conste que tenemos Hojas de Reclamaciones.. En dicho cartel se debe hacer referencia a la normativa que le aplica.

   Podéis encontrar el cartel para descargar en OFFICE 365/Sharepoint/Comunidad de Madrid/Calidad/Documentación para Inspección.

9. Listado de precios, en el caso de que se cobre algún importe a los usuarios por la prestación del servicio, por ejemplo, el cobro de la cuota mensual a los usuarios de los Centros de Día de Mayores que acuden en calidad de servicio privado.

   Este listado, actualizado, debe estar comunicado a la Comunidad de Madrid (DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID C/ Ventura Rodríguez 7, 4ª Planta 28008 – Madrid, La comunicación ha de realizarse por Registro y debe ser expuesta con el sello del mismo.

10. Certificado de mantenimiento de aparatos, equipos y sistemas de protección contra incendios. No solo se refiere a la revisión de los extintores, sino del resto de instalaciones contra incendios del Centro. Esta documentación debe ser solicitada a Servicios Generales, al área de mantenimiento, si bien, en el momento de realizar las revisiones puede solicitarse que se deje el parte de servicio, que se enviará escaneado a Mantenimiento. Esta revisión debe

Humanidad Imparcialidad Neutralidad Independencia Voluntariado Unidad Universalidad

hacerse, desde el año 2018 trimestralmente. Los responsables de los centros deben tener una copia de esta revisión trimestral.

11. Certificado de desinsectación y desratización. Lo emite la empresa externa cuando realiza dichas tareas dos veces al año, o cuando se realice puntualmente por necesidad. Esta documentación debe ser solicitada a Servicios Generales, al área de mantenimiento. Igualmente, el parte de servicio que se emite en el momento de la realización es válido como justificación si se tiene actualizado, así pues, se debe solicitar que se deje en el centro el mismo ocupándonos de enviar escaneado a Mantenimiento.

12. Póliza de seguro Multirriesgos y recibo acreditativo de encontrarse al corriente de pago. Las pólizas de seguro son concertadas y pagadas por Cruz Roja Española Oficina Central y válidas para todo el territorio Nacional. Copia de las pólizas están disponibles desde primeros de año OFFICE 365/Sharepoint/Comunidad de Madrid/Dirección/Documentación Administrativa/Seguros

    https://cruzrojaes.sharepoint.com/sites/madrid/direccion/Documentacin%20Administrativa/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2Fmadrid%2Fdireccion%2FDocumentacin%20Administrativa%2FP%C3%B3lizas%20de%20Seguros

    Se aconseja descargar este documento y tenerlo disponible para que lo revise el inspector.

13. Cuadrante de Limpieza de instalaciones . Ficha técnica de los productos que se utilizan para la limpieza. Estos documentos deben ser facilitados por las empresas de limpieza contratadas.

14. Copia del Acta de inspección de la última visita que realizaron al Centro-Servicio y copia de la comunicación de la subsanación de los requerimientos que nos hubieran hecho en esa última visita, por si el inspector-a nos lo requiere, para tener constancia de que se subsanaron en plazo.

❖ **Documentación Actividad**

1. Horario de apertura y atención del Centro-Servicio, expuesto en el tablón de anuncios del Centro-Servicio

2. Normas de régimen interior de los servicios, imprescindible en cualquier centro de acogida (pisos, albergues, centros con estancia diaria de personas usuarias…) expuesto en el tablón de anuncios del Centro-Servicio o la constancia de entrega a cada persona atendida.

3. Documento en el que conste el nombre de la persona responsable del Centro-Servicio y la/s persona/s en las que delega sus funciones en caso de ausencia. Debe estar expuesto en el Tablón de anuncios.

4. Carta de derechos y deberes de las personas usuarias (MAP). Se expondrán también la Carta de Derechos y Deberes del Ciudadano en relación con los Servicios Sociales y en relación con el Sistema Sanitario (según proceda).

5. Realizarán un control de Plazas, en el caso de los Centros con estancia diaria de personas usuarias, y revisarán el número de plazas autorizadas, número de plazas ocupadas (privadas y/o concertadas dependiendo del caso), así como el tipo de plaza (si requiere o no silla de ruedas) y en los centros específicos, las personas con medidas de sujeción, tanto mecánica como química.

6. Protocolos de actuación del Centro-Servicio.

7. En los centros donde se ofrezca algún servicio de comida, debe estar expuesto el menú con antelación, con información sobre los alérgenos que contienen. Asimismo, deberá existir un cartel que indique que existe a disposición información sobre alérgenos.

   Podéis encontrar el cartel para descargar en Office 365/Sharepoint/Comunidad de Madrid/Calidad/Documentación para inspección

8. Copia del registro sanitario de la empresa suministradora de las comidas para los centros donde se realice este servicio. Podéis encontrar dicho documento en Office 365/Sharepoint/Comunidad de Madrid/Servicios Generales/Compras y Servicios/Servicios/Documentación.

   https://cruzrojaes.sharepoint.com/sites/madrid/secretaria/ssgg/Compras%20y%20Servicios/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2Fmadrid%2Fsecretaria%2Fssgg%2FCompras%20y%20Servicios%2FServicios

9. Medidas de protección control para prevenir situaciones de riesgo.

10. Expediente de las personas usuarias. No solo en la aplicación informática sino también en el posible expediente en papel. Debe contener al menos:

    a. Firma de la persona usuaria de autorización LOPD. Este documento Debe de imprimirse de la aplicación de Intervención, una vez firmado, incorporarlo al expediente en dicha aplicación y reservar.

    b. Contrato social con la persona usuaria, que se debe firmar como muy tarde a los tres días de la entrada de la persona usuaria en el dispositivo (preferiblemente debe estar firmado con carácter previo al

ingreso), y en el que debe constar la documentación que se le entrega en ese momento.

c. PAI o PPI inicial y semestral de la persona usuaria.

d. Documento de recepción de materiales en su caso.

11. En caso de medida de sujeción (química o mecánica), debe constar el consentimiento informado de la familia.

12. Cronología de actividades que se realizan en el centro y la persona responsable de las mismas

13. Instrumento y mecanismo que garantice que la información necesaria es compartida por todas aquellas personas profesionales para el buen desarrollo de la atención y garantía de seguridad de las personas atendidas.

14. Requisitos de calidad como, encuesta de satisfacción de las personas usuarias, trabajadoras, voluntarias, administraciones, financiadores e informe de auditoría interna.

Madrid a 15 de Mayo de 2018

Humanidad Imparcialidad Neutralidad Independencia Voluntariado Unidad Universalidad

Anexo I: Régimen de Aplicación de Apertura, Modificación y Cierre de Centros.