



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

CONSELL INSULAR D'EIVISSA

5419 *Pla d'inspecció en matèria de serveis socials 2024-2025*

Que a la reunió ordinària de data 9 de maig de 2024 del Consell Executiu del Consell Insular d'Eivissa, va aprovar el següent acord:

Primer. Aprovar el Pla d'Inspecció en matèria de serveis socials, per als anys 2024/2025 que obra a l'expedient amb CSV núm. 15251213306003340140.

Segon. Publicar al BOIB el Pla d'Inspecció en matèria de serveis socials, per als anys 2024/2025.

(Signat electrònicament: 31 de maig de 2024)

La cap de secció de Serveis Socials

Ana Andreu Mas

PLA D'INSPECCIÓ EN MATÈRIA DE SERVEIS SOCIALS 2024-2025

1. Descripció

El Consell Insular d'Eivissa té atribuïdes competències per dur a terme la inspecció, la verificació i el control de les entitats, serveis i centres de serveis socials del Sistema Balear de Serveis Socials, de conformitat amb el previst a la Llei 14/2001, de 29 d'octubre d'atribució de competència als consells insulars en matèria de serveis socials i seguretat social.

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, quan regula l'activitat inspectora en matèria de serveis socials determina que amb independència de que les entitats, els serveis i els establiments de serveis socials s'inspeccionin periòdicament, la inspecció s'ha de desenvolupar preferentment d'acord amb la planificació que estableixi l'administració competent (article 102).

D'aquesta manera, el Pla d'Inspecció en matèria de serveis social es configura com un instrument de programació i planificació bàsic per al desenvolupament de les actuacions inspectores durant un període determinat, amb els objectius de contribuir amb el bon funcionament dels serveis socials, garantir els drets de les persones usuàries dels referits serveis i promoure la millora contínua de la qualitat en la prestació dels serveis socials.

A més, el Pla d'Inspecció també constitueix una eina no només de vigilància, control i comprovació del compliment de la normativa vigent en matèria de serveis socials, sinó també d'orientació i assessorament dirigides a afavorir la millora de l'atenció assistencial que han de rebre les persones usuàries dels serveis socials.

2. Temporalització

Aquest Pla d'Inspecció té un caràcter bianual i està dissenyat pel període comprés entre els anys 2024- 2025, sent l'illa d'Eivissa l'àmbit territorial d'actuació.

3. Objectius

Els objectius generals que cerca aquest Pla d'Inspecció són els següents:

- Vetllar perquè les persones usuàries dels serveis socials rebin una atenció adequada a les seues necessitats i de qualitat.
- Vigilar que es compleixin els drets de les persones destinatàries dels serveis socials.
- Garantir el compliment de la normativa vigent pel que fa al compliment de les condicions funcionals i materials i de les activitats de les entitats, serveis i establiments de serveis socials.
- Assessorar en els aspectes que contribueixin a millorar la qualitat de vida de les persones ateses als serveis socials.





D'altra banda, s'estableixen tota una sèrie d'objectius específics per assolir en cadascuna de les línies d'actuació que es determinen a punt 5 del present Pla.

4. Òrgan competent

L'òrgan competent per dur a terme el desenvolupament d'aquest pla és el Departament del Consell Insular d'Eivissa que tengui atribuïdes les competències en matèria d'autorització, acreditació i inspecció de serveis socials.

5. Línies d'actuació

Línia 1: Actuacions per contribuir al bon funcionament dels Serveis Socials de l'illa d'Eivissa.

Aquesta línia està orientada a realitzar visites d'inspecció a centres i serveis socials per emetre informe respecte al compliment de la normativa vigent en matèria d'autorització de serveis socials i comprovació, investigació i assessorament per constatar el compliment de les condicions materials i funcionals dels centres i serveis socials.

Aspectes en els quals es focalitza la inspecció són els següents:

A tots els centres i serveis:

- Organització general del centre, verificant que no existeix sobreocupació i que s'afavoreix la vida centrada en la persona.
- Ràtio de personal i efectius suficients per cobrir les necessitats d'atenció de les persones usuàries.
- Condicions higienicosanitàries en quant a neteja, ventilació, il·luminació, climatització i dependències, equipament i mobiliari adequats.
- Valoració de projectes tècnics i documentació relativa a condicions materials i funcionals.

Als centres i serveis residencials, a més dels anteriorment descrits, els següents:

- Atenció directa que respon a paràmetres bàsics d'alimentació i nutrició, higiene personal i neteja, horaris i protocols.
- Comprovació del sistema de seguiment, emmagatzemament i administració a la persona usuària de la medicació prescrita per un facultatiu.

Actuacions

- Visites inspecció
- Requeriment de documentació per a estudi i valoració.

Objectius específics

- Realitzar les visites d'inspecció a centres i serveis socials de l'illa d'Eivissa segons el Programa Anual d'Inspecció establert en el punt 7 del present Pla.
- Recollir informació amb la finalitat d'actualitzar les dades que obren al Registre Unificat de Serveis Socials pel que fa a les entitats, serveis i centres de l'illa d'Eivissa.
- Realitzar propostes de millora a les entitats, serveis i centres de serveis socials dins l'exercici de la funció inspectora.
- Assessorar a les entitats, serveis i centres de serveis socials sobre els seus respectius drets i deures, i sobre el compliment de la normativa vigent.

Línia 2: Actuacions pel seguiment de la qualitat en l'atenció assistencial.

Aquesta línia està orientada a garantir el respecte dels drets de les persones destinatàries de serveis socials regulats a l'article 7 i 9 de la Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears, especialment els referents a:

- Dret a rebre un tracte digne pel personal del centre i de les persones usuàries.
- Dret a rebre informació sobre els seus drets, valoració de la seva situació i rebre informació prèvia a qualsevol intervenció que els hi afecti, a fi de poder donar el seu consentiment.
- Dret a rebre atenció personalitzada, d'acord a les necessitats específiques de les persones usuàries, concretament a que disposi d'un Pla Individual d'Atenció (d'ara endavant PIA) i que el mateix s'hagi aplicat i revisat periòdicament.
- Dret a l'accés a un sistema de queixes i suggeriments.

Aspectes en els quals es focalitza la inspecció són els següents:

- Plans d'individuals d'atenció a les persones usuàries.





- Compliment dels reglaments de règim intern, tant pel que afecta tant al servei com a les persones usuàries del mateix.

Actuacions

- Visites inspecció
- Requeriment de documentació per a estudi i valoració

Objectius específics

1. Afavorir la millora en la gestió de la qualitat de les entitats, serveis i centres de serveis socials en l'atenció a les persones usuàries.
2. Promoure la participació de les persones usuàries en l'elaboració del PIA.
3. Comprovar que totes les entitats, serveis i centres de serveis tinguin a disposició de les persones usuàries un sistema de tractament de queixes i suggeriments.

Línia 3. Actuacions inspectores per queixes i denúncies.

Aquesta línia està orientada a realitzar les actuacions oportunes per abordar i resoldre les queixes i denúncies que arribin al Departament del Consell Insular d'Eivissa.

Aspectes en els quals es focalitza la inspecció són els següent:

En funció de la queixa o denúncia rebuda s'inspeccionaran els aspectes oportuns per resoldre la mateixa.

Actuacions:

- Recepció de les queixes i denúncies.
- Comprovació dels fets objecte de la queixa o denúncia.
- Visites d'inspecció.
- Requeriment de documentació per a estudi i valoració.
- Devolució del resultat de la inspecció realitzada a la persona o òrgan denunciant.

Objectius específics:

- Abordar la totalitat de les queixes i denúncies rebudes en el Departament.
- Detectar possibles situacions de risc o deficiències que vulnerin els drets de les persones usuàries.
- Intensificar les actuacions inspectores en relació amb aquelles entitats, serveis i centres de serveis socials que hagin set objecte de reiterades queixes i denúncies i que presentin deficiències constatades per la inspecció.

6. Característiques de la funció inspectora

La inspecció dels serveis socials de l'illa d'Eivissa es desenvoluparà preferentment d'acord amb la planificació establerta al programa anual bàsic d'inspecció.

S'entén per actuació inspectora o inspecció el conjunt d'activitats complementàries desplegades per a recaptar informació, per a l'anàlisi i valoració d'aquesta, per a fer propostes i per al seguiment d'aquestes. Això inclou, entre altres, la preparació, les visites als centres o serveis, la revisió i anàlisi de documentació, la sol·licitud d'informació, la sol·licitud de compareixences, les entrevistes, les activitats d'acarament d'informació, l'elaboració d'informe i de propostes, etc.

Les entitats, serveis i centres de serveis socials s'inspeccionaran periòdicament, i les actuacions d'inspecció s'iniciaran d'ofici, ja sigui per iniciativa pròpia del referit Departament, per ordre superior, per petició raonada d'altres òrgans o amb motiu de queixes o informacions obtingudes directament de les persones usuàries o de la ciutadania en general, degudament argumentades.

Pel que fa a la visita de la inspecció, per tal de garantir els drets de les persones usuàries, el personal d'inspecció està facultat per accedir lliurement en qualsevol moment, després d'identificar-se i sense notificació prèvia.

De cada actuació d'inspecció, i una vegada efectuades les comprovacions i les investigacions oportunes, s'estendrà un acta de les actuacions realitzades durant la visita i en aquesta es reflectiran, si escau, els incompliments detectats amb indicació de la normativa vulnerada. En l'acta també podrà requerir-se documentació que en el moment de la visita no estigués disponible o l'esmena d'incidències detectades.

D'altra banda, el personal inspector podrà rebre suport d'altre personal especialitzat en les àrees d'actuació en les que desenvolupi les seves funcions.



7. Programa anual bàsic d'inspecció

L'òrgan competent en el desenvolupament d'aquest pla, confeccionarà cada any natural del període de vigència, un programa anual bàsic d'inspecció (d'ara endavant PAB).

El PAB contindrà les actuacions inspectores de caràcter ordinari previstes i s'elaborarà un calendari de les actuacions en funció de la prioritat que es vulgui donar segons el col·lectiu d'atenció i/o serveis socials susceptibles d'inspecció.

Al PAB s'aniran incorporant les actuacions d'inspecció no previstes inicialment, com provinents de denúncies, i aquelles que vagin sent proposades de manera sobrevinguda i d'acord amb un calendari establert activament al llarg de l'any.

La comprovació de denúncies es considera com actuació prioritària dins del PAB.

8. Avaluació, indicadors i seguiment del Pla

El Departament elaborarà amb caràcter anual, una memòria d'execució de les actuacions de control e inspecció de centres i serveis, grau de compliment del programa anual bàsic, així com altres actuacions que hagin set desenvolupades durant l'any.

A la referida memòria constarà l'avaluació de indicadors bàsics com són el nombre d'inspeccions/actuacions realitzades dins de cada línia d'actuació, tipologia dels serveis inspeccionats, naturalesa i qüestions més denunciades, i naturalesa i qüestions on es detecten més incompliments, entre d'altres.

D'altra banda s'avaluarà indicadors de grau de compliment de diferents àrees per valorar la qualitat de l'atenció rebuda per part de les persones usuàries.

Aquests indicadors són els següents:

- Grau de compliment en l'elaboració del Pla Individual d'Atenció (PIA).
- Grau de compliment del seguiment del Reglament Intern per part del servei inspeccionat.
- Grau de compliment de la disponibilitat d'un sistema de tractament de queixes, denúncies i suggeriments.

Al finalitzar el termini de vigència del Pla es realitzarà un informe general amb el resultat de l'avaluació realitzada i, en el seu cas, podrà establir -se àrees de millora per al següent termini de planificació.

El seguiment del pla es realitzarà semestralment per valorar el grau de compliment del mateix i incorporar les modificacions oportunes si és el cas.

9. Col·laboració amb els òrgans i les entitats competents en matèria de serveis socials.

Un dels principis bàsics del present Pla és la col·laboració entre les diferents administracions, entitats i òrgans competents en matèria de serveis socials.

Aquesta col·laboració es realitzarà mitjançant elaboració d'informes o l'aportació de dades, per tal de millorar la regulació, la planificació o la gestió de serveis socials.