



Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

CONSEJO INSULAR DE EIVISSA

5419***Plan de inspección en materia de servicios sociales 2024-2025***

Que en la reunión ordinaria de fecha 9 de mayo de 2024 del Consejo Ejecutivo del Consejo Insular de Ibiza, aprobó el siguiente acuerdo:

Primero. Aprobar el Plan de Inspección en materia de servicios sociales, para los años 2024/2025 que obra al expediente con CSVn.º 15251213306003340140.

Segundo. Publicar al BOIB el Plan de Inspección en materia de servicios sociales, para los años 2024/2025.

(Firmado electrónicamente: 31 de mayo de 2024)

La jefa de sección de Servicios Sociales

Ana Andreu Mas

PLAN DE INSPECCIÓN EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES 2024-2025

1. Descripción

El Consejo Insular de Ibiza tiene atribuidas competencias para llevar a cabo la inspección, la verificación y el control de las entidades, servicios y centros de servicios sociales del Sistema Balear de Servicios Sociales, en conformidad con el previsto a la Ley 14/2001, de 29 de octubre de atribución de competencia a los Consejos Insulares en materia de servicios sociales y seguridad social.

La Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, cuando regula la actividad inspectora en materia de servicios sociales determina que con independencia de que las entidades, los servicios y los establecimientos de servicios sociales se inspeccionen periódicamente, la inspección se tiene que desarrollar preferentemente de acuerdo con la planificación que establezca la administración competente (artículo 102).

De este modo, el Plan de Inspección en materia de servicios social se configura como un instrumento de programación y planificación básico para el desarrollo de las actuaciones inspectoras durante un periodo determinado, con los objetivos de contribuir con el buen funcionamiento de los servicios sociales, garantizar los derechos de las personas usuarias de los referidos servicios y promover la mejora continua de la calidad en la prestación de los servicios sociales.

Además, el Plan de Inspección también constituye una herramienta no solo de vigilancia, control y comprobación del cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales, sino también de orientación y asesoramiento dirigidas a favorecer la mejora de la atención asistencial que tienen que recibir las personas usuarias del servicios sociales.

2. Temporalización

Este Plan de Inspección tiene un carácter bianual y está diseñado por el periodo comprendido entre los años 2024- 2025, sienta la isla de Ibiza el ámbito territorial de actuación.

3. Objetivos

Los objetivos generales que busca este Plan de Inspección son los siguientes:

- Velar para que las personas usuarias de los servicios sociales reciban una atención adecuada a sus necesidades y de calidad.
- Vigilar que se cumplan los derechos de las personas destinatarias de los servicios sociales.
- Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto al cumplimiento de las condiciones funcionales y materiales y de las actividades de las entidades, servicios y establecimientos de servicios sociales.
- Asesorar en los aspectos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas atendidas a los servicios sociales.



Por otro lado, se establecen toda una serie de objetivos específicos para lograr en cada una de las líneas de actuación que se determinan a punto 5 del presente Plano.

4. Órgano competente

El órgano competente para llevar a cabo el desarrollo de este plan es el Departamento del Consejo Insular de Ibiza que tenga atribuidas las competencias en materia de autorización, acreditación e inspección de servicios sociales.

5. Líneas de actuación

Línea 1: Actuaciones para contribuir al buen funcionamiento de los Servicios Sociales de la isla de Ibiza.

Esta línea está orientada a realizar visitas de inspección a centros y servicios sociales para emitir informe respecto al cumplimiento de la normativa vigente en materia de autorización de servicios sociales y comprobación, investigación y asesoramiento para constatar el cumplimiento de las condiciones materiales y funcionales de los centros y servicios sociales.

Aspectos en los cuales se focaliza la inspección son los siguientes:

En todos los centros y servicios:

- Organización general del centro, verificando que no existe sobreempleo y que se favorece la vida centrada en la persona.
- Ratio de personal y efectivos suficientes para cubrir las necesidades de atención de las personas usuarias.
- Condiciones higiénico-sanitarias en cuanto a limpieza, ventilación, iluminación, climatización y dependencias, equipación y mobiliario adecuados.
- Valoración de proyectos técnicos y documentación relativa a condiciones materiales y funcionales.

En los centros y servicios residenciales, además de los anteriormente descritos, los siguientes:

- Atención directa que responde a parámetros básicos de alimentación y nutrición, higiene personal y limpieza, horarios y protocolos.
- Comprobación del sistema de seguimiento, almacenamiento y administración a la persona usuaria de la medicación prescrita por un facultativo.

Actuaciones

- Visitas inspección
- Requerimiento de documentación para estudio y valoración.

Objetivos específicos

- Realizar las visitas de inspección a centros y servicios sociales de la isla de Ibiza según el Programa Anual de Inspección establecido en el punto 7 del presente Plano.
- Recoger información con el fin de actualizar los datos que abren al Registro Unificado de Servicios Sociales en cuanto a las entidades, servicios y centros de la isla de Ibiza.
- Realizar propuestas de mejora a las entidades, servicios y centros de servicios sociales dentro del ejercicio de la función inspectora.
- Asesorar a las entidades, servicios y centros de servicios sociales sobre sus respectivos derechos y deberes, y sobre el cumplimiento de la normativa vigente.

Línea 2: Actuaciones por el seguimiento de la calidad en la atención asistencial.

Esta línea está orientada a garantizar el respeto de los derechos de las personas destinatarias de servicios sociales regulados en el artículo 7 y 9 de la Ley 4/2009, de 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares, especialmente los referentes a:

- Derecho a recibir un trato digno por el personal del centro y de las personas usuarias.
- Derecho a recibir información sobre sus derechos, valoración de su situación y recibir información previa a cualquier intervención que se los afecte, a fin de poder dar su consentimiento.
- Derecho a recibir atención personalizada, según las necesidades específicas de las personas usuarias, concretamente a que disponga de un Plan Individual de Atención (de ahora en adelante PIA) y que el mismo se haya aplicado y revisado periódicamente.
- Derecho al acceso a un sistema de quejas y sugerencias.

Aspectos en los cuales se focaliza la inspección son los siguiente:

- Planes de individuales de atención a las personas usuarias.





- Cumplimiento de los reglamentos de régimen interno, tanto por el que afecta tanto al servicio como las personas usuarias del mismo.

Actuaciones

- Visitas inspección
- Requerimiento de documentación para estudio y valoración

Objetivos específicos

1. Favorecer la mejora en la gestión de la calidad de las entidades, servicios y centros de servicios sociales en la atención a las personas usuarias.
2. Promover la participación de las personas usuarias en la elaboración del PIA.
3. Comprobar que todas las entidades, servicios y centros de servicios tengan a disposición de las personas usuarias un sistema de tratamiento de quejas y sugerencias.

Línea 3. Actuaciones inspectoras por quejas y denuncias.

Esta línea está orientada a realizar las actuaciones oportunas para abordar y resolver las quejas y denuncias que lleguen al Departamento del Consejo Insular de Ibiza.

Aspectos en los cuales se focaliza la inspección son los siguiente:

En función de la queja o denuncia recibida se inspeccionarán los aspectos oportunos para resolver la misma.

Actuaciones:

- Recepción de las quejas y denuncias.
- Comprobación de los hechos objeto de la queja o denuncia.
- Visitas de inspección.
- Requerimiento de documentación para estudio y valoración.
- Devolución del resultado de la inspección realizada a la persona o órgano denunciando.

Objetivos específicos:

- Abordar la totalidad de las quejas y denuncias recibidas en el Departamento.
- Detectar posibles situaciones de riesgo o deficiencias que vulneren los derechos de las personas usuarias.
- Intensificar las actuaciones inspectoras en relación con aquellas entidades, servicios y centros de servicios sociales que hayan sido objeto de reiteradas quejas y denuncias y que presenten deficiencias constatadas por la inspección.

6. Características de la función inspectora

La inspección de los servicios sociales de la isla de Ibiza se desarrollará preferentemente de acuerdo con la planificación establecida al programa anual básico de inspección.

Se entiende por actuación inspectora o inspección el conjunto de actividades complementarias desplegadas para recaudar información, para el análisis y valoración de esta, para hacer propuestas y para el seguimiento de estas. Esto incluye, entre otros, la preparación, las visitas en los centros o servicios, la revisión y análisis de documentación, la solicitud de información, la solicitud de comparecencias, las entrevistas, las actividades de cotejo de información, la elaboración de informe y de propuestas, etc.

Las entidades, servicios y centros de servicios sociales se inspeccionarán periódicamente, y las actuaciones de inspección se iniciarán de oficio, ya sea por iniciativa propia del referido Departamento, por orden superior, por petición razonada otros órganos o con motivo de quejas o informaciones obtenidas directamente de las personas usuarias o de la ciudadanía en general, debidamente argumentadas.

En cuanto a la visita de la inspección, para garantizar los derechos de las personas usuarias, el personal de inspección está facultado para acceder entrega en cualquier momento, después de identificarse y sin notificación previa.

De cada actuación de inspección, y una vez efectuadas las comprobaciones y las investigaciones oportunas, se extenderá un acta de las actuaciones realizadas durante la visita y en esta se reflejarán, si procede, los incumplimientos detectados con indicación de la normativa vulnerada. En el acta también podrá requerirse documentación que en el momento de la visita no estuviera disponible o la enmienda de incidencias detectadas.



Por otro lado, el personal inspector podrá recibir apoyo de otro personal especializado en las áreas de actuación en las que desarrolle sus funciones.

7. Programa anual básico de inspección

El órgano competente en el desarrollo de este plan, confeccionará cada año natural del periodo de vigencia, un programa anual básico de inspección (de ahora en adelante PAB).

El PAB contendrá las actuaciones inspectoras de carácter ordinario previstas y se elaborará un calendario de las actuaciones en función de la prioridad que se quiera dar según el colectivo de atención y/o servicios sociales susceptibles de inspección.

Al PAB se irán incorporando las actuaciones de inspección no previstas inicialmente, como provenientes de denuncias, y aquellas que vayan siendo propuestas de manera sobrevenida y de acuerdo con un calendario establecido activamente a lo largo del año.

La comprobación de denuncias se considera como actuación prioritaria dentro del PAB.

8. Evaluación, indicadores y seguimiento del Plan

El Departamento elaborará con carácter anual, una memoria de ejecución de las actuaciones de control e inspección de centros y servicios, grado de cumplimiento del programa anual básico, así como otras actuaciones que hayan sido desarrolladas durante el año.

A la referida memoria constará la evaluación de indicadores básicos como son el número de inspecciones/actuaciones realizadas dentro de cada línea de actuación, tipología de los servicios inspeccionados, naturaleza y cuestiones más denunciadas, y naturaleza y cuestiones donde se detectan más incumplimientos, entre otros.

Por otro lado se evaluará indicadores de grado de cumplimiento de diferentes áreas para valorar la calidad de la atención recibida por parte de las personas usuarias.

Estos indicadores son los siguientes:

- Grado de cumplimiento en la elaboración del Plan Individual de Atención (PIA).
- Grado de cumplimiento del seguimiento del Reglamento Interno por parte del servicio inspeccionado.
- Grado de cumplimiento de la disponibilidad de un sistema de tratamiento de quejas, denuncias y sugerencias.

Al finalizar el plazo de vigencia del Plan se realizará un informe general con el resultado de la evaluación realizada y, en su caso, podrá establecerse áreas de mejora para el siguiente plazo de planificación.

El seguimiento del plan se realizará semestralmente para valorar el grado de cumplimiento del mismo e incorporar las modificaciones oportunas en su caso.

9. Colaboración con los órganos y las entidades competentes en materia de servicios sociales.

Uno de los principios básicos del presente Plano es la colaboración entre las diferentes administraciones, entidades y órganos competentes en materia de servicios sociales.

Esta colaboración se realizará mediante elaboración de informes o la aportación de datos, para mejorar la regulación, la planificación o la gestión de servicios sociales.