



**PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS
DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓ-
NOMA DE GALICIA**

**Código: PC-I-04
Versión 03**

**SECRETARÍA XERAL TÉCNICA DE POLÍTICA SOCIAL
27.7.2022**

**SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS**

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





1. Obxecto

Este protocolo ten como obxecto servir como guía á unidade de inspección do Servizo de maiores, discapacidade e dependencia, así como definir as canles para o exercicio dos dereitos e das obrigas das entidades e usuarios, na procura da colaboración mutua e a mellora continua da calidade dos servizos sociais

2. Inspección dos centros de maiores, centros de discapacidade e dependencia

A inspección aos centros dos centros de maiores, discapacidade e dependencia ten como función verificar o cumprimento da normativa aplicable por parte das entidades e centros de servizos sociais, tanto públicos como privados, que leven a cabo a súa actuación dentro do territorio da Comunidade Autónoma Galega.

Neste protocolo abordáranse aspectos relativos ás inspeccións dos maiores, discapacidade e dependencia co obxecto de garantir os dereitos das persoas usuarias a través do asesoramento no cumprimento da normativa vixente e na difusión de boas practicas, así como a inspección dos servizos e programas e de se lo caso, a proposta de inicio do correspondente expediente sancionador ao órgano competente.

Así mesmo, aborda a inspección sobre o destino e axeitada utilización das subvencións e axudas públicas percibidas por persoas físicas ou xurídicas en materia de servizos sociais, así como calquera outra axuda económica articulada a través de convenios, contratos ou outras figuras establecidas na normativa vixente

3. Plan de inspección

As actuacións inspectoras organizáranse de conformidade coas directrices e coas prioridades acordadas no plan anual de inspección.

O plan de inspección fixará os obxectivos anuais da unidade en relación cos servizos existentes no momento no que se elabore. Ademais recollerá os datos referidos ao ano anterior e avaliará o grao de cumprimento da planificación realizada.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS





4. Normativa de referencia

- Lei 13/2008 de 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia (DOG núm. 245 de 18 de decembro).

- Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais en Galicia (DOG núm.14 de 20 de xaneiro).

- Orde do 18 de abril de 1996, pola que se desenvolve o Decreto 243/1995, do 28 de xullo, no relativo á regulación das condicións e requisitos específicos que deben cumprir os centros de atención a persoas maiores (DOG núm. 88, do 6 de maio).

_ Orde do 13 de abril de 2007, pola que se modifica a do 18 de abril de 1996 que regula os requisitos específicos que deben cumprir os centros de atención a persoas maiores. (DOG núm. 80, do 25 de abril)

_ Orde do 20 de xullo de 2010, pola que se modifica a Orde do 18 de abril de 1996, relativa á regulación das condicións e requisitos específicos que deben cumprir os centros de atención a persoas maiores. (DOG núm. 145 do 30 de xullo).

_ Disposición transitoria sexta, "Acreditación dos centros de atención de noite", da Orde de 2 de xaneiro de 2012 de desenvolvemento do Decreto 15/2010, de 4 de febreiro polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do Sistema para a Autonomía e a Atención á Dependencia, o procedemento para a elaboración do programa individual de atención e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes (DOG núm. 9 de 13 de xaneiro)

_ Decreto 19/2008 do 7 de febreiro, polo que se crea a Rede Galega de Centros de Día de Atención Social para persoas con alzhéimer e outras demencias neurodexenerativas.(DOG núm. 36 do 20 de febreiro).

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





_ Orde do 25 de xuño de 2008, pola que se regulan os requisitos específicos que deben cumprir os centros de día e as unidades de atención social para persoas que padecen alzheimer e outras demencias.(DOG núm. 138 do 17 de xullo).

_ Disposición Transitoria 3ª apartado d) da Orde do 17 de decembro de 2007, pola que se establecen os criterios para a elaboración do Programa individual de atención, fixación das intensidades de protección dos servizos, réxime de compatibilidades das prestacións e xestión das prestacións económicas do sistema para a autonomía e atención á dependencia na Comunidade Autónoma de Galicia. (DOG núm.246 do 21 de decembro).

_ Orde do 18 de agosto de 2000, pola que se aproba o Estatuto básico de centros de servizos sociais da Comunidade Autónoma de Galicia. (DOG núm. 177, do 12 de setembro de 2000).

_ Resolución de 2 de decembro de 2008, da Secretaría de Estado de Política Social, Familia e Atención á Dependencia e á Discapacidade, pola que se publica o Acordo do Consello Territorial do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia, sobre criterios comúns de acreditación para garantir a calidade dos centros e servizos do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia (BOE núm.303 de 17 de decembro).

- Orde do 12 de xaneiro de 2021 pola que se regula a presentación e a comunicación das reclamacións en materia de servizos sociais (Códigos de procedemento BS105A e BS105B) (DOG núm. 14 de 22 de xaneiro).

5.Control da legalidade

O control da legalidade vixente efectúase a través de:

a) A realización de controis documentais periódicos dos servizos sociais en funcionamento, tanto respecto ao mantemento e as revisións periódicas das instalacións, como das pólizas de seguros e recursos humanos empregados.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





Para a realización deste control e a cumprimentación de datos ou envío da documentación utilizarase a aplicación informática do Rexistro único de entidades prestadoras de servizos sociais, RUEPSS.

b) A realización de visitas de inspección aos servizos sociais para a comprobación do cumprimento dos requisitos legalmente esixidos pola normativa específica na materia, con carácter previo ao inicio das actividades e posteriormente durante o seu funcionamento.

6. Tipos de visitas de inspección

Inspección inicial. Esta inspección realízase con carácter previo á concesión de calquera das autorizacións de inicio de actividades de centros ou de servizos complementarios de titularidade pública e privada, así como de modificación substancial (no caso de que a visita de inspección sexa necesaria por razón da obra e da adecuación realizada).

Inspección ordinaria. Inspección periódica e planificada prevista no plan de inspección, cuxa finalidade é verificar o cumprimento da normativa vixente, tanto nos aspectos estruturais como nos funcionais.

Inspección extraordinaria: Inspección promovida por orde do órgano superior ou motivada pola previa presentación dunha queixa ou denuncia dunha persoa, sexa ou non usuaria do servizo, que estea debidamente identificada e lexitimada para presentala.

Inspección de asesoramento: Estas visitas realízanse sobre a viabilidade de determinados equipamentos, sobre os dereitos e deberes das entidades prestadoras e das persoas usuarias ou respecto ao cumprimento das disposicións vixentes na materia.

7. Consideración básicas respecto as visitas de inspección

As actuacións da inspección poden iniciarse de oficio, por iniciativa propia do órgano competente, orde superior, petición razoada doutros órganos ou denuncia.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS



Con carácter xeral, o persoal inspector identificarase mediante unha tarxeta acreditativa da súa condición segundo o modelo que se xunta.



A inspección deberá desenvolverse procurando non interromper ou alterar o desenvolvemento normal das actividades e respectando a intimidade e confidencialidade dos datos de carácter persoal aos que se teña acceso como consecuencia da actividade.

A inspección debe efectuarse en presenza do persoal titular ou dunha persoa responsable do centro e as entidades están obrigadas a colaborar e facilitar a actividade inspectora.

Unha vez efectuadas as comprobacións oportunas, o persoal inspector redactará un acta numerada na que se farán constar entre outros extremos: a descrición dos feitos constatados, as deficiencias detectadas, as normas que se consideren incumpridas e as recomendacións que se estimen oportunas para a mellora do servizo.

O persoal inspector poderá formular os requirimentos e advertencias que considere oportunos na mesma acta, consignando os aspectos susceptibles de emenda e o prazo e forma para acreditar o seu cumprimento.

A acta de inspección será asinada polo persoal inspector e farase entrega dunha copia á persoa que asine a súa recepción, a cal poderá realizar na mesma acta as alegacións que considere procedentes. No caso de que a acta non se estenda no

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





mesmo acto ou no caso de rexeitar a súa sinatura e/ou a súa entrega, farase constar expresamente a dita circunstancia e nos tres días hábiles seguintes ao día da inspección, remitirase un exemplar da mesma por calquera dos medios previstos na lexislación vixente.

A acta de inspección servirá de base para a elaboración dun informe no que se farán constar detalladamente as actuacións inspectoras realizadas, os feitos constatados e as conclusións derivadas da visita, da documentación achegada e/ou das entrevistas realizadas.

Como resultado das actuacións inspectoras poderase requirir por escrito á entidade titular do servizo a emenda dos incumprimentos ou irregularidades detectadas, previamente recollidas na acta de inspección, indicando as medidas que deben adoptarse, a forma de acreditar o seu cumprimento así como o prazo máximo para facelo (como norma xeral 10 días, salvo incumprimentos que requiran actuacións urxentes ou obxectivos a medio ou longo prazo).

Nesta comunicación poderase incluír recomendacións para mellorar a calidade, a transparencia dos servizos ou a atención ás persoas usuarias.

O persoal inspector poderá realizar unha nova visita de comprobación para constatar o cumprimento efectivo do requirimento realizado.

No caso de que os incumprimentos detectados poidan ser constitutivos de incumprimentos normativos tipificados na Lei 13/2008, de 3 de decembro de Servizos Sociais de Galicia, poderá propoñerse o inicio dun procedemento sancionador ou no seu caso poderán adoptarse as medidas cautelares que procedan.

8. Desenvolvemento da actuación inspectora

Todas as visitas de inspección, agás as de asesoramento e as previas á concesión da autorización de inicio de actividade, realizaranse, sen previo aviso á entidade obxecto da

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





inspección. As visitas aos distintos centros e programas, levaranse a cabo segundo o establecido no plan de inspección elaborado previamente e baixo criterios de obxectividade e imparcialidade.

No caso das inspeccións de asesoramento ou de inicio de actividades, o persoal inspector porase en contacto coa entidade titular con carácter previo á realización da inspección, mediante comunicación telefónica, informándoa da data prevista para a visita, así como da documentación que debe estar dispoñible para a súa comprobación.

O persoal inspector presentarase no centro ante a persoa que estea a cargo do dito centro ou programa nese momento, informándoa sobre o obxecto da visita, e acreditando a súa condición mediante a presentación da correspondente tarxeta acreditativa.

A visita de inspección poderá realizarse en presenza do persoal que a entidade designe ao efecto. Non é necesario que sexa acompañado en todo momento na visita, cando isto poda supoñer a interrupción do labor ou a desatención das funcións propias do persoal.

O impedimento de acceso ao centro, a calquera parte das instalacións, ou á documentación solicitada será recollida en acta tipificándose como obstrución á labor inspectora.

O persoal inspector poderá realizar as entrevistas individuais que estime convenientes ás persoas usuarias, ao persoal educador e técnico ou ao restante persoal da entidade.

Así mesmo, está facultado para realizar todo tipo de comprobacións materiais, de documentos e de análises da calidade, tomar fotografías e gravar vídeos así como realizar todas as investigacións que estime axeitadas no cumprimento das súas funcións.

O persoal inspector con carácter previo á visita disporá da información rexistrada no RUEPSS, da documentación remitida no control de legalidade anual e da documentación derivada das anteriores inspeccións. Calquera inexactitude, falsidade ou irregularidade

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS





que se constate na visita sobre o manifestado, publicitado ou rexistrado, recollerase na acta.

Se no exercicio da función inspectora así se considerase oportuno, o persoal inspector poderá empregar nas oficinas da administración ás persoas responsables do centro ou representantes legais da entidade titular.

9. Tipoloxía dos centros

Os centros suxeitos a inspección son os seguintes:

Área de maiores

- Residencias de persoas maiores
- Fogares residenciais
- Vivendas comunitarias
- Apartamentos tutelados
- Centros de día de maiores
- Centros de día e unidades de alzheimer
- Fogares e Clubs

Área de discapacidade

- Residencias asistenciais (gravemente afectados)
- Residencias de discapacitados con certa autonomía (de adultos)
- Vivendas tuteladas
- Centros de día
- Centros ocupacionais

10. Actuacións de comprobación e verificación

Na visita de inspección o persoal inspector verificará o cumprimento dos seguintes aspectos:

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS





I. Supervisión das instalacións

O persoal inspector realizará un percorrido polas instalacións e un exame ocular destas co obxecto de verificar:

1. O Nivel de accesibilidade, de seguridade e de hixiene e orde das instalacións no interior e exterior do centro para comprobar o uso das instalacións segundo as autorizacións concedidas en función do proxecto achegado. Comprobarase que non se están utilizando espazos non autorizados inicialmente ou en posteriores modificacións substanciais e que estes espazos son utilizados coa finalidade para a que foron autorizados.
2. O estado de conservación das instalacións e do equipamento das distintas dependencias do centro, así como a adecuación destes ás características das persoas usuarias.
3. A existencia de sinalización de emerxencias e que as vías de evacuación son transitables e se atopan libres de obstáculos, así como que o centro conta cun plan de emerxencias ou autoprotección debidamente implantado.

II. Verificación dos recursos humanos

As comprobacións documentais sobre as condicións, funcións e número de efectivos que presta servizos no centro versarán sobre os seguintes aspectos:

- A Modalidade de contratación e a xornada laboral (contratos).

Respecto ao persoal voluntario, verificarase que se cumpre a Lei 10/2011, de 28 de novembro, de acción voluntaria, concretamente a existencia de póliza de seguro, que cubra tanto os danos ocasionados ás persoas voluntarias, como a terceiros no exercicio da

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS





actividade de voluntariado, e que a incorporación da persoa voluntaria á entidade formalizouse por escrito, mediante acordo ou compromiso co contido que establece dita Lei.

- Os ITA
- As substitucións no caso de baixas laborais
- A adecuación da categoría profesional ás funcións realizadas.
- A adscrición do persoal ás funcións encomendadas durante toda a duración da xornada.

Para a constatación destes aspectos poderanse realizar entrevistas persoais cos profesionais do servizo, contrastando a información xeral e a específica obtida (cronogramas, cadros de quendas, Rexistro de traballadores do Ruesps...) coa que dispón o persoal inspector e a constatada mediante inspección ocular.

Neste ámbito tamén se poderán observar outros indicadores como a continuidade e a estabilidade no emprego, co obxecto de favorecer un nivel óptimo de calidade na prestación do servizo.

- A existencia dun programa de formación profesional de acordo coas necesidades do proceso asistencial e do persoal traballador, mediante a comprobación das accións formativas levadas a cabo.

Así mesmo verificarase a formación en primeiros auxilios de todo o persoal, agás daqueles que contan cunha titulación que xa o leva implícito na súa formación: persoal médico, ATS/DUE, fisioterapeutas, auxiliares de enfermería... A estes efectos, terase en conta a formación impartida polo servizo de prevención competente.

- No caso de que a persoa responsable da dirección compatibilice as funcións de dirección coas propias da súa titulación como persoal de atención directa (médico/a, terapeuta ocupacional, animador/a, psicólogo/a, traballador/a social...) comprobarase as funcións que realiza, tanto como director/a como profesional da área correspondente, e a porcentaxe

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





de tempo dedicado a cada unha destas funcións. Así mesmo comprobarase a súa substitución en caso de ausencia.

III. Comprobación da rateo

Para verificar o cumprimento da rateo verificarase a contratación do persoal mínimo esixido en función da tipoloxía do centro, de conformidade co seguinte:

- No cómputo da rateo mínima de persoal terase en conta a efectiva substitución do persoal. Non se terán en conta o persoal que se atope de baixa médica ou en vacacións, permisos, licenzas e excedencias. Tampouco se computará o persoal voluntario, nin o persoal en prácticas para o cálculo de dita rateo.

- En relación coa esixencia de persoal nas quendas, considérase recomendable para garantir a seguridade das persoas usuarias e a calidade na atención a presenza dun mínimo de 2 traballadores/as de atención directa en cada quenda.

Ao respecto, o persoal de atención directa está constituído polos seguintes: persoal médico, ATS/DUE, auxiliar de clínica, persoal xerocultor, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, persoal técnico en animación sociocultural, persoal educador social e traballador social, persoal psicólogo, psicopedagogo, psicomotricista, logopeda, psiquiatra, e persoal técnico de integración social.

O persoal contratado con outras categorías laborais (limpeza, camareiros/as, gobernanza..) non se terá en conta para o cálculo da rateo aínda que estean prestando servizos de atención directa.

No suposto de que o persoal xerocultor realice tamén funcións de servizos xerais, para o cómputo da rateo descontarase o número de horas semanais ou mensuais que dedica á realización de servizos xerais. Para determinar este cómputo, a dirección do centro deberá acreditar o número de horas dedicado a cada función por dicho persoal.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





Na acta de inspección deixarase constancia do número de horas á semana ou ao mes descontadas.

No caos de que o persoal de dirección realice tamén funcións de atención directa e conte coa titulación axeitada para prestalas, terase en conta a efectos do cómputo da rateo mínima as horas da súa xornada que dedica a realizar a atención directa. Ao efecto, o persoal director deberá acreditar o número de horas destinado á realización de ditas funcións.

Respecto ao persoal masaxista, considerando por unha banda a súa formación como "Técnico Superior en Estética Integral e Benestar" pertencente á tipoloxía de imaxe persoal e as funcións que desenvolve, e por outra banda os perfís profesionais da carteira de servizos sociais, non procede computalo como persoal de atención directa, nin como profesionais que poidan prestar o servizo básico de fisioterapia ou rehabilitación menor xa que non son persoal sanitario.

IV. Supervisión da garantía dos dereitos das persoas usuarias

O persoal inspector verificará a exposición para o coñecemento das persoas usuarias da documentación esixida pola normativa de aplicación: licencias e autorizacións, normas de funcionamento visadas, aviso de dispor dun libro de reclamacións, información básica referida aos servizos prestados, horario e períodos de funcionamento do servizo, así como os prezos ou as tarifas exixibles, onde consten claramente as contías totais das prestacións básicas e dos servizos optativos ou susceptibles de cobro a parte.

Respecto ás normas de funcionamento:

-Non se admitirá que contemplan como requisito para o ingreso, nin como causa de baixa do centro, que a persoa usuaria sufra unha enfermidade infecto contagiosa.

-En relación co réxime sancionador aplicable ás persoas usuarias recollido no Título X da Lei 13/2008, de 3 de decembro contemplarase unicamente nos centros públicos, así como os que teñan prazas financiadas pola administración.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS





O persoal inspector comprobará a existencia de:

-O libro de reclamacións, con follas autocopiativas por triplicado exemplar. Así mesmo, constatarase que está nun lugar accesible, e que todo o persoal coñece a súa ubicación e pode facilitalo no caso de que se solicite. Verificarase que non exista ningunha reclamación da que non teña coñecemento o servizo de inspección.

-O libro de rexistro de persoas usuarias en soporte físico ou dixital, permanentemente actualizado, e que disporá da información mínima obrigada referida aos datos identificativos das persoas usuarias, data de nacemento, as datas de alta e baixa e os motivos desta.

- Os contratos de prestación de servizos asinados con todas as persoas usuarias ou cos representantes legais, no seu caso, nos que quede constancia do coñecemento e aceptación das normas de funcionamento do centro.

-As facturas e/ou recibos emitidas polos servizos prestados, tanto básicos como complementarios e que os importes cobrados se corresponden cos establecidos na relación de prezos exposta no centro, así como cos fixados no contrato de prestación de servizos asinado coa persoa usuaria.

Así mesmo o persoal inspector comprobará:

-O cumprimento da normativa en materia de protección de datos (registro das bases de datos na AEPD, autorizacións expresas para o tratamento de datos, imaxes ou utilización de cámaras).

-A contratación dunha póliza de seguro de responsabilidade civil e de danos ao edificio que garanta a cobertura das indemnizacións ás persoas usuarias, terceiros e sinistros do edificio, así como que está ao corrente no seu pagamento.

-O nivel de satisfacción dos usuarios e familiares, mediante a realización de entrevistas que poden ter carácter privado cando o persoal inspector o considere oportuno.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





V. Supervisión dos centros

CENTROS DE MAIORES

Residencias para persoas maiores e Fogares residenciais

Estes centros contarán no cadro de persoal con 0,20 persoal traballador de atención directa por cada persoa usuaria autónoma ou con dependencia leve ou moderada (grao I, escala de Barthel de 51 a 100) e 0,35 traballadores por cada persoa usuari con dependencia (grao II e III e escala de Barthel de 0 a 50).

A escala de Barthel deberá estar asinada por persoal sanitario.

Respecto ao persoal técnico mínimo das residencias (neste concepto inclúense as minirresidencias, residencias e grandes centros residenciais) e fogares residenciais para persoas maiores, deben contar con persoal coa titulación axeitada para prestar os seguintes servizos: atención social, fisioterapia, terapia ocupacional e/ou animación sociocultural.

Así mesmo a partir de 40 usuarios dependentes contarán con DUE durante as 24 horas e médico localizable as 24 horas. No caso de centros con menos de 40 usuarios dependentes, contarán con médico e DUE localizable durante as 24 horas.

Os servizos sanitarios públicos do SERGAS serán suficientes para entender cumprido o requisito de ATS e médico localizable, sempre que quede acreditado que están prestando a asistencia sanitaria requirida polas persoas usuarias (mediante a revisión dos seguimentos, prescricións médicas...que constarán no expediente asinados polo persoal facultativo co número de colexiación correspondente).

No caso de que se asinen contratos mercantís con profesionais que contén coa formación adecuada, ou ben con empresas cuxo obxecto social consista na prestación destes servizos sanitarios, verificarase non so a existencia de tales contratos, senón tamén a efectiva prestación do servizo.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





Todos os centros que presten servizos sanitarios deben contar coa preceptiva autorización da Consellería de Sanidade. Dita concesión anotarase no RUEPSS pola propia entidade (sección autorizacións).

Vivendas comunitarias e Apartamentos tutelados

Vivendas comunitarias

Nas vivendas comunitarias verificarase que contan con persoal director e con persoal suficiente para garantir o apoio aos maiores durante as 24 horas. Este apoio ten por finalidade a prestación de apoios puntuais nas actividades da vida diaria polo que se requirirá a presenza de persoal de atención directa, xa que as persoas usuarias destes centros poden ser persoas autónomas e con dependencia moderada (grao I) sen graves problemas de mobilidade.

Non obstante, cando na mesma edificación existan 2 ou mais vivendas comunitarias, a ratio mínima de persoal de atención directa a xornada completa será de 0,20 por persoa usuaria.

Apartamentos tutelados

Nos apartamentos tutelados comprobarase a existencia dun responsable, así como de persoal presencial ou localizable suficiente para garantir a vixilancia e seguridade durante as 24 horas. Non é requisito necesario que este persoal sexa de atención directa.

Se as vivendas comunitarias ou apartamentos tutelados están anexos a una residencia ou fogar residencial, e sempre que as persoas usuarias se integren no funcionamento deste, (participación nas actividades e terapias, recibir asistencia sanitaria e apoio do persoal xerocultor do centro nas actividades básicas da vida diaria...) ditas persoas usuarias teranse en conta aos efectos de computar a ratio mínima de persoal necesario na residencia ou fogar residencial correspondente.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





Centros de Día para persoas maiores

Respecto ao persoal dos centros de día, comprobarase que contan cunha persoa responsable, que no seu caso poderá ser compartida coa da residencia. Así mesmo, verificarase que contan cunha persoa traballadora de atención directa por cada 10 persoas usuarias, cun mínimo con 2 en cada quenda.

No centro contarán con persoal coa titulación suficiente e adecuada para prestar apoios nas actividades básicas da vida diaria, así como para prestar servizos de rehabilitación menor, terapia ocupacional e/ou animación sociocultural.

Ademais, garantirase a asistencia de persoal médico, ATS/DUE, fisioterapeuta e psicólogo sempre que sexa necesario. Entenderase cumprida esta obriga mediante a asistencia dos recursos públicos sanitarios do SERGAS, sempre que quede acreditado que están prestando a asistencia requirida polas persoas usuarias.

Centros de día de alzheimer e unidades de alzheimer

O persoal inspector comprobará a existencia de persoal director con titulación de grao medio nas ramas social e/ou sanitaria ou con 2 anos de experiencia na xestión de servizos sociais.

Así mesmo, constatarase que contan cunha rateo mínima de profesionais de 0,05 traballadores a xornada completa por persoa usuaria cunha formación mínima de diplomatura universitaria e que o persoal mínimo de atención directa sexa de 0,25 traballadores a xornada completa por persoa usuaria. Entenderase por persoal de atención directa aquel que conte, como mínimo, cunha formación profesional de grao medio en coidados auxiliares de enfermería ou equivalentes.

Para o cálculo desta ratio mínima as persoas usuarias que non acudan ao centro a xornada completa computarán como 0,5.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS





No caso de unidades de alzheimer que se autoricen en centros de atención a persoas maiores, verificarase que contan co persoal indicando no parágrafo anterior, agás o persoal coordinador que será suficiente con que dedique a esta unidade 20 horas semanais.

Neste caso, o persoal poderá ser compartido co do centro principal sempre que quede acreditado que a dedicación á unidade de alzheimer cumpre co establecido no parágrafo anterior.

Así mesmo, comprobarase que todo o persoal dos centros e das unidades de alzheimer teñen unha formación complementaria especializada na atención das persoas que padecen dita enfermidade e outras demencias neurodexenerativas dun mínimo de 60 horas.

CENTROS PARA PERSOAS CON DISCAPACIDADE

O persoal mínimo co que contará cada centro será o establecido nos pregos de prescricións técnicas e na oferta que resulta adxudicataria para o caso de centros con prazas concertadas.

Nos restantes casos terase como referencia recomendada as ratios establecidas na "Resolución de 2 de decembro de 2008, da Secretaría de Estado de Política Social, Familia y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia".

No caso das Vivendas Tuteladas para persoas con discapacidade verificarase a existencia dunha persoa responsable e de persoal suficiente, ben presencial ou localizable, para garantir a supervisión das persoas usuarias durante as 24 horas.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS





VI. Supervisión do funcionamento do centro e a metodoloxía de intervención coas persoas usuarias

1.Documentación

Para cada persoa usuaria deberá existir un expediente administrativo no que conste como mínimo a seguinte documentación:

- Contrato de prestación de servizos con aceptación expresa das normas de funcionamento do centro e consentimento expreso para o tratamento de datos de carácter persoal (no contrato ou en documento anexo)
- Copia do DNI e da tarxeta sanitaria.
- Datos de contacto do familiar de referencia,
- Sentenza xudicial de incapacitación, así como datos de identificación do representante legal, de ser o caso.
- Número de conta bancaria con cargo a cal se cobrarán os servizos prestados e facturas xiradas tanto polos servizos básicos como complementarios.
- Outra documentación: pólizas de seguros contratadas, vontades anticipadas, trámites realizados co obxecto de solicitar as axudas públicas, etc.

2.Plan de Atención Individualizada

Na inspección comprobarase que cada persoa usuaria conta cun plan de atención individualizado, en adiante PAI, elaborado polo equipo interdisciplinar do centro, no que constará a valoración integral, a detección de necesidades e potencialidades, a formulación de obxectivos concretos, a determinación de programas e actividades para acadar os obxectivos, a execución efectiva de ditas actividades e a avaliación periódica do cumprimento dos obxectivos definidos.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





Na fixación dos obxectivos deberá participar a persoa usuaria, a persoa de referencia no suposto de persoas usuarias con gran deterioro cognitivo, ou ben o representante legal no caso de persoas incapacitadas.

Na elaboración do PAI terase como referencia o principio de participación da persoa usuaria, así como o principio do complemento mínimo imprescindible, co fin de fomentar a realización do maior número de actividades posible por esta.

Así mesmo, verificarase que o PAI comprende as seguintes áreas:

- Área social. Abarca o mantemento e promoción das relacións socio familiares da persoa usuaria no ámbito residencial e comunitario.
- Área psicolóxica e funcional. Comprende a promoción, prevención e mantemento das capacidades cognitivas, conductuais e funcionais da persoa usuaria. Nesta área realizarase unha valoración da capacidade funcional e cognitiva, das situacións de depresión, ansiedade, da facilidade de relación con outras persoas e de participación en actividades.
- Área sanitaria. Engloba a promoción, prevención e mantemento da saúde da persoa usuaria. Realizarase a valoración do estado de saúde desta no momento do ingreso, así como o seu seguimento periódico. Así mesmo, esta área comprende a valoración sobre a necesidade de adopción medidas de suxeición e a revisión periódica das mesmas.

A valoración da persoa usuaria por parte dos profesionais realizarase na primeira semana de ingreso. O PAI debe completarse ao cumprir o primeiro mes de ingreso.

A revisión do PAI realizarase como mínimo anualmente ou sempre que requira unha modificación dos obxectivos fixados ante unha variación significativa da situación da persoa usuaria. As valoracións e seguimentos do persoal técnico estarán asinadas polo profesional que as realice, a sinatura debe incluír nome cargo e o número de colexiado, no seu caso.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





VII. Supervisión da adecuación do equipamento e da ocupación

O persoal inspector verificará que o centro atende a persoas que cumpren os requisitos precisos para ser usuarias do equipamento que corresponda (tipoloxía, idade, autonomía e/ou dependencia...), segundo esixe a normativa de aplicación para cada tipo de centro. Así mesmo, constatarase que a ocupación do centro non excede da máxima capacidade autorizada.

Área de persoas maiores

En relación co grado de dependencia, existen os seguintes recursos:

- Residencias, para persoas con dependencia
- Fogares Residenciais, para persoas con dependencia en todos os grados tendo en conta que o 25% das prazas destinaranse a persoas con gran dependencia.
- Vivendas comunitarias, para persoas autónomas ou con dependencia de grao I.
- Apartamentos tutelados, para persoas autónomas.
- Centros de día, para persoas con dependencia en todos os grados.
- Centros de día e unidades de alzheimer, para persoas con diagnóstico de alzheimer ou outro tipo de demencia neurodegenerativa.

Nas vivendas comunitarias e apartamentos tutelados verificarase que no contrato de prestación de servizos e nas normas de funcionamento do centro consta a cláusula de derivación necesaria da persoa usuaria a un equipamento axeitado, no caso de que deixe de cumprir o requisito de autonomía o dependencia leve ou moderada.

Neste suposto comprobarase que o centro colabora coa persoa usuaria e a súa familia na busca dun equipamento axeitado e os asiste na realización dos trámites administrativos precisos para solicitar a valoración polo Servizo de Dependencia da Administración Autonómica, co fin de que un equipo de valoración especializado determine o Plan de Atención Individual que lle corresponda e os servizos ou prestacións aos que ten dereito en función das súas necesidades.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





O Servizo de Inspección porá en coñecemento do familiar de referencia que a persoa usuaria presenta un grao de dependencia que require unhas necesidades asistenciais e uns cuidados especializados que non poder ser prestados no centro no que reside, instándolle a que xestione o seu traslado a outro centro con autorización para atender a persoas de todos os graos de dependencia, e recomendándolle que solicite a avaliación da dependencia conforme ao procedemento administrativo aprobado, co fin de que un equipo de valoración especializado determine o plan de atención individual que lle corresponde e os servizos e prestacións aos que ten dereito.

Área de persoas con discapacidade

Respecto ás persoas con discapacidade cómpre ter en conta a idade que comprende a persoas maiores de 16 anos e menores de 60 anos que presenten una discapacidade física, intelectual, patoloxía dual (discapacidade intelectual e enfermidade mental), dano cerebral, parálise cerebral ou trastornos do espectro autista.

En relación co grado de discapacidade, existen os seguintes recursos:

- Residencias asistenciais de gravemente afectados, para persoas como mínimo cun 75% de discapacidade e con dependencia grao II e III, que precisan da axuda de terceira persoa para realizar ás actividades básicas da vida diaria.
- Residencias de persoas con discapacidade con certa autonomía (de adultos), para persoas cunha discapacidade entre un 33% e un 75%, con dependencia grao I e II, é dicir con certa autonomía persoal, que usen habitualmente un centro ocupacional que por razóns sociais, familiares e/ou económicas, non poidan permanecer no seu fogar e non poidan beneficiarse doutros recursos máis normalizados.
- Centros ocupacionais, para persoas discapacitadas, entre un 33% e un 75% e con dependencia grao I e II, que pola súa discapacidade, temporal ou permanentemente, non poden acceder a un emprego ordinario ou protexido.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





- Centros de día, para persoas como mínimo cun 75% de discapacidade e con dependencia grao II e III, que non poden acudir a outros centros da rede específica para persoas con discapacidade, sempre que dependan doutra persoa para as actividades da vida diaria.
- Vivendas tuteladas, para persoas como mínimo cun 33% de discapacidade e con dependencia grao I.

Os centros de atención diúrna tanto na área de maiores como de discapacidade, unicamente poderán ter unha ocupación maior de persoas usuarias ao número de prazas autorizadas, no caso de que ditas persoas usuarias asistan ao mesmo unicamente a media xornada e non coincidan nesta.

VIII. Supervisión do transporte

O persoal inspector comprobará a forma na que se realiza o traslado dos usuarios aos centros de atención diúrna, así como os traslados a centros hospitalarios e consultas de especialistas.

No caso de que se realice mediante transporte propio constatarase que teñen contratado o seguro obrigatorio e que están ao corrente no seu pagamento. Neste punto, recordarase ao centro que facilite información ás persoas usuarias e familiares sobre a posibilidade de solicitar o servizo público de transporte adaptado dependente da Xunta de Galicia (065), e que os asesore na tramitación da correspondente solicitude.

IX. Verificación do cumprimento dos contratos/convenios asinados para a reserva e ocupación de prazas coas administración e dos contratos de xestión de prazas coa administración e dos contratos de xestión de prazas en réxime de concesión.

No caso de entidades que teñan asinados convenios e/ou contratos coa Xunta de Galicia, o persoal inspector comprobará os requisitos establecidos neste protocolo e dará traslado do seu informe á dirección xeral correspondente.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





Respecto aos centros que contan con prazas privadas e prazas concertadas verificarase o cumprimento da rateo de persoal establecida na normativa de aplicación para a ocupación total do centro. A estes efectos, darase traslado do resultado a inspección á Subdirección Xeral de Recursos Residencias e Atención Diúrna coa finalidade de que adopte as medidas procedentes no seu caso, sen que isto obste o inicio dun expediente sancionador se procedera.

En relación coas libranzas vinculadas ao servizo, comprobarase que as persoas que perciben as libranzas están residindo nese centro de servizos sociais. Do resultado das actuacións inspectoras darase traslado á Subdirección Xeral de Dependencia e Valoración da discapacidade.

11. Servizos básicos e complementarios

O centro debe ofertar os servizos básicos establecidos na lexislación vixente, en función da súa tipoloxía centro e das necesidades das persoas usuarias, polo que comprobarase que ditos servizos se prestan coa intensidade axeitada .

Servizos Básicos

1.Residencias para persoas maiores e persoas con discapacidade. Fogares Residenciais para maiores.

Manutención: O persoal inspector comprobará que o centro conta con dietas especializadas en contido e textura en función das patoloxías das persoas usuarias e que estas dietas están supervisadas por persoal médico ou técnico en dietética ou nutrición. A administración de dietas específicas ás persoas usuarias deberá contar con previa prescrición médica.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





Así mesmo, comprobarase a existencia de produtos de calidade, variados e en cantidade suficiente nos almacéns e cámaras de frío do centro, co fin de verificar que o centro garante as necesidades básicas de atención das persoas usuarias.

Apoio nas actividades básicas da vida diaria durante as 24 horas: Prestarase apoio para o aseo persoal, a alimentación, a mobilidade, así como para a realización de todas aquelas actividades que a persoa usuaria non poida realizar por si mesma. Para fixar os apoios que precisa cada persoa usuaria será determinante o principio de complementariedade, principio que imperará á hora de elaborar o seu PAI. Deste xeito evitarase substituír capacidades que posúe a persoa usuaria e fomentarse a súa autonomía e a prevención do deterioro.

Servizo de atención sanitaria (médico e de enfermería). Os centros deberán garantir unha atención sanitaria dirixida ao seguimento dos tratamentos médicos prescritos e ao control de parámetros vitais en coordinación co Sistema Público de Saúde. Verificarase que cada persoa usuaria conta cun expediente individual no que figure como mínimo, a valoración inicial ao ingreso con indicacións para as actividades da vida diaria e para a rehabilitación funcional e cognitiva precisas, así como o programa de saúde a seguir, os seguimentos posteriores, o seguimento da atención sanitaria especializada que puidera requirir, os controis de constantes realizados e a folla activa de medicación asinada polo facultativo competente.

O persoal inspector comprobará que a medicación está almacenada nun lugar ao que non teñan acceso as persoas usuarias, nin persoal non autorizado e que periodicamente se realiza unha revisión da medicación almacenada e se eliminan os medicamentos caducados.

Así mesmo, comprobarase que a medicación que se lle administra á persoa usuaria coincide coa folla activa de medicación asinada polo persoal médico.

Servizo de fisioterapia e rehabilitación menor: O centro deberá ofrecer este servizo a todas as persoas usuarias que o precisan conforme ao seu PAI e que inclúe a rehabilitación preventiva, de mantemento e terapéutica.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





O persoal responsable da prestación deste servizo elaborará un expediente individual de cada persoa usuaria no que se incluírá, como mínimo, o informe de valoración inicial, obxectivos a acadar e posteriores seguimentos. Así mesmo, comprobarase que o persoal responsable leva un rexistro das intervencións realizadas a cada persoa usuaria que inclúa a data de realización, así como o nome e sinatura do profesional que a realiza.

Servizo de terapia ocupacional ou animación sociocultural: O centro debe ofrecer unha programación de actividades suficiente e variada para evitar a pasividade das persoas usuarias e garantir o mantemento da súa autonomía.

Así mesmo, comprobarase que as persoas usuarias están integradas nas actividades ocupacionais e de animación que se fixen no seu PAI, co obxecto de prever o deterioro e de manter as súas capacidades. Verificarase o nivel de asistencia a cada actividade e identificaranse as realizadas de forma individual e grupal. Constatarse que o persoal técnico responsable da prestación deste servizo elabora un expediente individual de cada persoa usuaria que comprenda como mínimo o informe de valoración inicial, obxectivos a acadar e posteriores seguimentos e que leva un control da asistencia as diferentes actividades.

O persoal encargado deste servizo ten a obriga de promover a participación das persoas usuarias no programa de actividades do centro. Para isto, adaptárase o contido das actividades ás capacidades e intereses das persoas usuarias.

Atención social: O centro deberá realizar as actuacións e adoptar as medidas necesarias para garantir o acollemento da persoa usuaria, a súa adaptación ao centro e a súa integración na comunidade. Así mesmo, comprobarase que se realiza un seguimento do comportamento social da persoa usuaria e no caso de existan conflitos de convivencia deixárase constancia no seu expediente individual.

Así tamén, constatarase que o centro mantén una comunicación fluída e continuada coa familia de referencia da persoa usuaria sobre o desenvolvemento do plan de atención individualizada, así como sobre calquera alteración no seu estado de saúde e comprobarase

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





que o centro asiste a persoa usuaria na tramitación da solicitude de valoración da dependencia polos equipos de valoración da Administración Autonómica e na realización dos demais trámites administrativos que precise (empadramento no centro, solicitude de axudas, pensións...).

O persoal inspector constatará que o centro realiza as comunicacións obrigadas pola normativa de aplicación ao Ministerio Fiscal e Xulgados (no caso de persoas incapacitadas ou susceptibles de incapacitación, no suposto de adopción de medidas de suxeición en contra da vontade da persoa usuaria ou representante legal...)

Servizo de lavandería: O centro garantirá o lavado e pasado de ferro da roupa das persoas usuarias, así como o lavado, como mínimo semanalmente, da roupa da cama, lencería e toallas e en todo caso, cando as circunstancias así o requiran. Así mesmo, prestará o servizo de marcame de roupa no caso de que a persoa usuaria non o realice, sen prexuízo da súa posible consideración como servizo complementario susceptible de pago adicional, no réxime de tarifas do centro.

Vivendas Comunitarias para maiores e vivendas tuteladas para persoas con discapacidade.

Os servizos básicos están constituídos pola manutención, na que deberán garantirse dietas especializadas e supervisadas en función da patoloxía das persoas usuarias, atención social, apoio na realización das actividades da vida diaria, lavandería de roupa persoal e lencería. Procurarase a participación das persoas usuarias nas tarefas diarias na medida das súas posibilidades.

Estes servizos deberán prestarse nos mesmos termos e condición que as relativas ás residencias e fogares residenciais.

Apartamentos tutelados para maiores

Os servizos básicos que deberán prestar comprenden a atención social, vixilancia e seguridade durante as 24 horas. A limpeza dos apartamentos é un servizo complementario, sendo básico a limpeza das zonas comúns.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS





Comprobarase que estes servizos se prestan nas condicións sinaladas para as residencias e fogares residenciais.

Centros de día para maiores e persoas con discapacidade

Os servizos básicos están constituídos por: Atención social, asistencia nas actividades básicas da vida diaria, animación sociocultural ou terapia ocupacional e rehabilitación menor, isto é, o conxunto de exercicios físicos controlados e adaptadas ás capacidades das persoas usuarias, deseñados polo persoal sanitario competente e realizadas de forma grupal ou individual polas persoas usuarias coa colaboración do persoal coidador.

O persoal inspector comprobará que estes servizos se prestan nas condicións sinaladas para as residencias e fogares residenciais.

Centros de día de alzheimer e unidades de alzheimer.

Nestes centros prestaranse os seguintes servizos básicos: Atención social, apoio nas actividades da vida diaria, incluído o coidado persoal, aseo e hixiene, estimulación cognitiva, terapia ocupacional, rehabilitación funcional, dinamización sociocultural, atención psicolóxica e apoio e información ás familias.

O persoal inspector comprobará que estes servizos se prestan nas condicións sinaladas para as residencias e fogares residenciais.

Centros ocupacionais para persoas con discapacidade.

Nestes centros considéranse servizos básicos os seguintes: Atención social, asistencia nas actividades da vida diaria e a realización talleres ocupacionais e de formación. Verificarase que se proporciona unha atención habilitadora integral mediante programas de habilitación ocupacional e de axuste persoal e social, na procura da integración social e laboral da persoa usuaria.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS





Así mesmo, comprobarase que se cobren as necesidades persoais básicas, terapéuticas e sociais das persoas usuarias, así como que se posibilita a aprendizaxe, capacitación e desenvolvemento de habilidades relacionadas co ámbito de formación ocupacional e laboral, co obxecto de facilitar a integración da persoa no mundo laboral.

Así mesmo, contribuirase a través da formación e a ocupación a unha maior e mais efectiva participación na vida social e ao desenvolvemento da súa autonomía persoal.

Respecto aos talleres verificarase que sexan diversificados e que estean en estreita relación coas novas demandas e ofertas do mundo laboral. Comprobarase, tamén, a rotación das persoas usuarias entre os diferentes talleres. A persoa responsable de cada taller levará un rexistro da participación das persoas usuarias e do seu seguimento e evolución no cumprimento dos obxectivos fixados no seu PAI.

Nas instalación dos centros de atención diúrna, permitirase que se presten servizos de prevención e promoción da autonomía sempre fora dos horarios de funcionamento do centro.

Servizos Complementarios

Nos centros de atención diúrna, o servizo de manutención e o de transporte considéranse servizos optativos ou complementarios.

Os centros poderán ofrecer servizos e atencións especializadas en función das patoloxías das persoas que acollen, así como outros servizos complementarios tales como peluquería, podoloxía, odontoloxía, transporte, marcado de roupa, traslado e acompañamento a consultas de especialistas, formación das familias, asesoramento xurídico etc., así como calquera outra prestación que se considere oportuna para a atención axeitada da persoa usuaria, sempre que se faga constar no réxime de tarifas e se indiquen claramente as condicións de prestación na carteira de servizos que oferte o centro.

O persoal inspector verificará que os servizos complementarios que se oferten se prestan

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS





nas condicións publicitadas.

12. Protocolos de actuación

Os centros de servizos sociais deberán dotarse de protocolos que regulen a actuación dos distintos profesionais co obxecto de normalizar os procedementos de actuación e garantir a calidade do servizo. Os protocolos son documentos que recollen de forma estandarizada os procesos de organización e funcionamento rutineiro dos centros, asegurando un mínimo de calidade e se axustarán aos criterios de boa praxe profesional do sector do que se trate.

De conformidade cos mínimos fixados na lexislación e seguindo un criterio de trazabilidade, considérase necesario que todos centros de maiores e discapacitados, dispoñan de protocolos de actuación que recollan os aspectos que deberán estar implantados no seu funcionamento.

Nas vivendas tuteladas de persoas con discapacidade, vivendas comunitarias e apartamentos tutelados de maiores, nos que residen unicamente persoas con autonomía o con dependencia no grao I, aplicaranse os protocolos de preingreso, acollida e adaptación, medicación, emerxencias sanitarias, suxerencias e reclamacións e de baixa no centro.

Nos centros de día aplicáranse os protocolos de preingreso, acollida e adaptación, caídas, medidas de suxeición, hixiene persoal, medicación, atrantagamento, emerxencias sanitarias, control de errantes, detección e intervención en caso de malos tratos, suxerencias, e reclamacións e de baixas no centro.

Preingreso. O preingreso comprenderá os trámites previos á decisión da persoa usuaria de ingresar no centro. A miúdo realízase unha entrevista previa coa persoa responsable da unidade social seguida dunha visita das instalacións, na que se informa á persoa usuaria e aos seus familiares das normas de funcionamento do centro (da existencia dun período de proba/adaptación, trámites administrativos, servizos dispoñibles etc...)

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





Nesta primeira toma de contacto, é recomendable informar ademais doutras cuestións que poden afectar, ben inmediatamente, ben a longo prazo, aos dereitos da persoa usuaria derivada da súa posible incapacidade no mesmo momento do ingreso ou durante a súa estancia no centro, da política de permisos seguida para a utilización de medidas de suxeición, entradas e saídas do centro etc.

Nos centros residenciais, recomendarase o cambio de médico de familia de cara a asignarlle o correspondente ao centro de saúde máis próximo á residencia. Informarase dos documentos que debe achegar para o efectuar o ingreso, entre os que constarán: informe médico actualizado, pauta de medicación actualizada, fotocopia do DNI, tarxeta sanitaria e datos de contacto dos familiares.

Así mesmo, informaráselle dos servizos básicos e opcionais dos que dispón o centro, así no caso de que o centro non realice a marcaxe da roupa indicaráselle a forma de facelo e o código asignado ou ben porase a súa disposición o servizo complementario de marcado de roupa, informando do seu prezo. Do mesmo xeito, no caso de cobro dos traslados e acompañamento a consultas externas ou doutros servizos complementarios que se poidan realizar, podoloxía, peluquería etc.

Acollida e adaptación ao centro. Comprenderá a recepción, a presentación, a información e a orientación na chegada. Este protocolo contemplará as medidas a adoptar polo centro para que a persoa usuaria se sinta cómoda e integrada e incluírase no mesmo o acompañamento á persoa usuaria e a familia a coñecer a súa habitación e no seu caso, á persoa compañeira de cuarto. Así mesmo, detallará a información facilitada á persoa usuaria e a familia, entre a cal estará o horario de atención dos técnicos das distintas áreas ás familias de referencia.

O persoal inspector comprobará que este protocolo inclúe o procedemento de ingreso da persoa usuaria no centro, que comprenderá a entrega das normas de funcionamento deste, do que se deixará constancia documental, así como a elaboración do inventario de per-

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





tenzas da persoa usuaria que deberá asinar esta e a persoa responsable do centro así como a sinatura do contrato.

No caso de persoas incapacitadas xudicialmente ou susceptibles de incapacitación, deberá respectarse o seguinte:

1. A sinatura do contrato de prestación de servizos realizarase, con carácter previo ao ingreso pola persoa usuaria, sempre que teña capacidade para prestar o seu consentimento de forma libre e consciente, non podendo substituírse a súa sinatura pola do familiar de referencia.
2. No caso de persoas cun deterioro cognitivo que lle impida prestar tal consentimento, deberá solicitarse a preceptiva autorización xudicial con carácter previo ao ingreso en centros de atención residencial, ou ben nos supostos de urxencia, deberá comunicarse ao Xulgado competente no prazo de 24 horas. A Autoridade xudicial examinará se as condicións de ingreso son axustadas á legalidade e no seu caso autorizará as restricións solicitadas que sexan imprescindibles para a protección da súa saúde e integridade física.
3. No suposto de persoas incapacitadas xudicialmente, deberá solicitarse igualmente autorización xudicial tanto para o ingreso como para a baixa da persoa no centro.

No caso de que a incapacidade sobrevira con posterioridade ao ingreso, o centro deberá comunicalo ao Ministerio Fiscal, aos efectos de que previos os trámites oportunos avalíe os factores que determinen á súa posible incapacitación e inste a autorización para a permanencia no centro. No suposto de exista risco para a integridade patrimonial ou persoal da persoa usuaria, porase en coñecemento do Ministerio Fiscal aos efectos de que se adopten as medidas de protección oportunas entre tanto se resolve a proceso de incapacitación.

Respecto ás saídas, ás visitas e ás comunicacións da persoa usuaria, non poderán limitarse polo centro, nin por orde do familiar do referencia, toda vez que esta práctica pode resultar gravemente atentatoria a dereitos constitucionais básicos e á dignidade da persoa. No caso de que deban adoptarse, comunicaranse con carácter previo á Fiscalía ou ao Xulgado correspondente.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





Na elaboración deste protocolo terase en conta a Guía informativa sobre protección xurídica e discapacidade:

http://avepss.traballoebeneficio.xunta.es/documentacion/guia_informativa_proteccion_xuridica_e_discapacidade.pdf

Caídas. O protocolo comprenderá os procedementos para a detección da poboación de risco, a adopción de medidas preventivas a nivel individual (mediante a realización de programas de exercicio físico, rehabilitación da marcha e do equilibrio, tratamento de patoloxías causais, revisión de fármacos, ...) e xeral (formación do persoal, eliminación de barreiras...), a intervención ante unha caída, a valoración e avaliación das caídas (consecuencias inmediatas, consecuencias a medio e longo prazo, consecuencias físicas, psicolóxicas...).

Así tamén, teranse en conta aqueles incidentes nos que a persoa usuaria non chega a caer porque recupera o control antes de perder o equilibrio, toda vez que a análise destes incidentes ofrece información útil sobre os factores que hai que reforzar para evitar caídas.

O centro informará inmediatamente ao familiar de referencia da persoa usuaria das caídas que sufra esta. Ademais levará un rexistro das caídas e dos incidentes que se produzan no que se recollerá o lugar, a data e hora, as circunstancias nas que se produciu, a persoas que observaron e as que atenderon, as consecuencias e as medidas preventivas e correctoras

adoptadas. A información recollida nestes rexistros permitirá avaliar a eficacia do protocolo de caídas e facer as conseguíntes revisións e adaptacións deste.

Medidas Restritivas. Dado o grao de dependencia das persoas que na actualidade acceden aos centros de servizos sociais, en ocasións, resulta imprescindible aplicar medidas restritivas para garantir a súa seguridade e/ou a de terceiros. É por isto que os centros deberán contar cun protocolo que recolla as actuacións a seguir nestes casos baixo o principio de redución das suxeicións ao mínimo indispensable. A persoa usuaria e a familia

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





de referencia disporá de información previa e detallada sobre estes aspectos dende seu ingreso no centro.

Enténdese por suxeición física a intencionada limitación da espontánea expresión ou comportamento dunha persoa, ou da liberdade de movementos, ou da súa actividade física, ou do normal acceso a calquera parte do seu corpo, con calquera método físico aplicado sobre ela, do que non poda liberarse con facilidade e non sexa considerado como unha axuda técnica para promover a súa autonomía. Considéranse como tales o cinto abdominal, cinto abdominoperineal, chalecos, muñequeras..

** Tomado da Norma Libera Ger*

Considérase suxeición química ou farmacolóxica aqueles fármacos, fundamentalmente aqueles que actúan a nivel do sistema nervioso central, que limitan a capacidade funcional da persoa, tales como psicotrópicos e tranquilizantes, cando non sexan utilizados con fins terapéuticos senón coa única finalidade de anular a súa conduta.

** Tomado da Norma Libera Ger*

A contención prodúcese cando a aplicación da medida de suxeición é urxente e require ademais a redución física da persoa xa que amosa un alto grao de axitación e agresividade.

Aos efectos deste protocolo, considérase illamento a estancia da persoa usuaria na súa propia habitación impedíndolle a súa saída. O illamento pódese adoptar como medida de carácter absolutamente excepcional e urxente, como prevención de actos violentos ou autolesións, lesións a outros residentes do centro, ao persoal deste ou a terceiros, mediante a estancia da persoa usuaria preferentemente na súa propia habitación impedíndolle a súa saída ou alternativamente, cando o estado de axitación da persoa o aconselle, nun espazo especialmente deseñado a tal fin, que terá que reunir as mesmas condicións de habitabilidade que o resto dos dormitorios, sen prexuízo de estar dotado das condicións necesarias para que a persoa usuaria non poida atentar contra a súa integridade física ou a doutras persoas.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS





O procedemento a seguir para a aplicación das medidas de suxeición físicas e químicas comprenderá:

1. A prescrición previa médica da medida, tras descartar as posibles alternativas existentes, que indicará data e hora na que se pauta a medida, causa pola que se pauta, tipo de suxeición, data estimada da retirada, métodos preventivos ante posibles complicacións que a suxeición poda producir, períodos de aplicación e data de revisión.

2. O consentimento informado da persoa usuaria no caso de que conte con capacidade de obrar, do representante legal no caso de persoas usuarias coa capacidade modificada por resolución xudicial, e da persoa familiar de referencia nos casos nos que carecendo de capacidade de para prestar o seu consentimento, non teñan a súa capacidade modificada.

Dito consentimento informado deberá ser explícito para cada situación e para cada persoa e referido ao momento no que se vai tomar a decisión, non sendo válidos os consentimentos xenéricos nin os diferidos no tempo.

No escrito de consentimento deberá constar o tipo de suxeición a aplicar, o problema que se quere tratar coa súa aplicación, o período previsto para revisar a súa aplicación e intensidade diaria do seu uso, as alternativas probadas antes da súa consideración e o seu resultado, as contraindicacións e efectos secundarios que pode levar consigo a aplicación da medida, así como a non aplicación. En calquera momento poderá revocarse este consentimento.

No caso de que o centro non conte con este consentimento informado debidamente asinado non poderá aplicar a medida, sen previamente poñelo en coñecemento do Xulgado de Primeira Instancia correspondente no caso de persoas coa capacidade modificada por resolución xudicial, ou ben do Ministerio Fiscal no caso de persoas que carecendo de capacidade para consentir non teñan a capacidade modificada por resolución xudicial.

No caso de que se substitúa a medida aplicada ou se adopte outra diferente, deberá constarse cun novo consentimento informado ao respecto.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





Para a retirada da medida de suxeición se deberá seguir o mesmo procedemento: prescripción médica e consentimento informado.

No caso de extraordinaria necesidade ou de urxencia, para evitar danos graves á propia persoa ou a terceiros, poderá aplicarse a medida sen seguir o procedemento anterior. Nestes casos o profesional que aplique a suxeición deberá rexistralo, indicando o tipo de suxeición aplicada, hora, data e lugar, causa e obxectivos, pauta de control, comunicación posterior á persoa de referencia da persoa usuaria e no seu caso ao representante legal.

A adopción da medida deberá ser valorada polo persoal médico no prazo máximo de 48 horas e no caso de que decida mantela seguirase o procedemento ordinario anteriormente indicado.

Nos casos de urxencia a retirada da medida será acordada polo persoal que a adoptara, ou ben polo persoal médico no caso de que xa fose ratificada por este facultativo.

No caso de que a medida a aplicar sexa unha contención seguirase o establecido nos párrafos anteriores para a adopción de medidas polo vía de urxencia.

Hixiene persoal. O rexistro de cada persoa usuaria incluírá os procedementos utilizados na hixiene persoal en función do sexo, dependencia e patoloxías asociadas. Os elementos de aseo serán de material desechable (esponxas xabonosas, etc.) e estarán incluídos no prezo dos servizos básicos, agás cando a persoa usuaria demande ou utilice produtos específicos.

A hixiene persoal será diaria e consistirá na ducha ou no aseo persoal. Enténdese por aseo persoal a hixiene integral da persoa usuaria realizada por partes ben na cama ou no cuarto de aseo sen empregar a ducha. Non obstante, agás nos casos nos que exista prescripción médica en contrario, a ducha ou baño xeriátrico realizarase como mínimo 3 veces á semana. O rexistro asociado a este protocolo distinguirá se a hixiene persoal consiste en ducha/baño ou ben en aseo persoal.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





Os rexistros de hixiene e coidados poderán realizarse, diariamente, de forma xeral para todas as persoas usuarias, deixando constancia a persoa responsable de que se realizaron conforme ao protocolo de actuación e, no seu caso, das incidencias acaecidas.

Medicación. A medicación comprenderá os procedementos de obtención, almacenamento, conservación e preparación, así como o control individual de administración dos medicamentos polo persoal de atención directa.

O persoal inspector fará unha mostraxe co obxecto de comprobar que os fármacos cargados no caxetín individual de cada persoa usuaria coincide coa prescrición médica que consta no seu expediente.

Atragantamento. O protocolo indicará a forma na que debe de actuarse no caso de que se produza unha situación de atragantamento, coa explicación das técnicas de primeiros auxilios a seguir. A existencia e vixencia deste protocolo avaliarase en función de que resulte ou non necesario, por razón do perfil das persoas usuarias en cada un dos centros.

Prevenición e tratamento de úlceras por presión. O protocolo incluírá o procedemento de detección de persoas con risco de sufrir úlceras, medidas para a súa prevención e valoración da úlcera no caso de aparición, medidas a ter en conta na realización das curas e seguimento da evolución destas.

Transferencia e mobilizacións. Comprenderá o procedemento a seguir para efectuar as transferencias e mobilizacións, evitando e minimizando posibles riscos asociados, así como os profesionais implicados, a pauta facultativa previa, que indicará a periodicidade no caso de mobilizacións de persoas encamadas, e as medidas para manter á persoa usuaria en posición cómoda e evitar as complicacións derivadas da inmovilidade.

Control de constantes. Comprenderá o procedemento a seguir na toma de constantes, tales como peso, tensión arterial, glicemias, temperatura, etc., así como os profesionais implicados.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





Emerxencia sanitaria. Abarcará as actuacións a seguir ante unha situación de emerxencia sanitaria incluíndo o procedemento de actuación no caso de derivación a centro hospitalario, o cal comprenderá a obriga de informar aos familiares de referencia e o persoal que acompañará á persoa usuaria ao dito centro no que deberá permanecer ata que cheguen os familiares, podendo fixarse un prazo de tempo máximo.

Así mesmo, indicará a documentación mínima que o centro facilitará ao hospital no momento da derivación que incluírá, en todo caso, un informe médico actualizado da persoa usuaria.

Control de errantes. Describirá as medidas tecnolóxicas dispoñibles no centro para o control das persoas con deterioro cognitivo que tenden a deambular, así como todas aquelas medidas preventivas a adoptar a nivel organizativo, para mellorar o seguimento e localización continuada das persoas con risco.

Detección e Intervención en caso de malos tratos: comprenderá o procedemento para a detección de posibles casos de malos tratos, así como procedemento de actuación e intervención no caso de que se detecte un posible caso.

Ao respecto, terase en conta o previsto na Orde do 13 de xullo de 2012, pola que se aproba a Guía de actuación coordinada contra o maltrato de persoas maiores ou adultas con discapacidade e se aproba a súa utilización no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia (DOG núm. 141, do 24 de xullo de 2012).

De conformidade co disposto na citada guía os centros disporán dun protocolo interno para a detección e tratamento dos casos de **maltrato intrainstitucional**, é dicir, cando se produza entre persoas usuarias ou entre familiares e a persoa usuaria.

Nestes casos e de acordo co sinalado nesta guía, o centro presentará unha denuncia ante o Xulgado correspondente, solicitando a adopción das medidas cautelares oportunas. Se concorre causa de forza maior avisará ás Forzas e Corpos de Seguridade para que se acudan e redacten o correspondente atestado.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





Cando exista risco inminente e a vítima sexa presuntamente incapaz o centro realizará a comunicación ao Ministerio Fiscal para a adopción das medidas urxentes de protección de carácter persoal e patrimonial, e se procederá a instar o procedemento de incapacitación xudicial.

En todo caso, o centro adoptará as medidas de intervención de carácter interno que considere máis axeitadas segundo o previsto no seu propio protocolo e tendo en conta as circunstancias do caso concreto, co fin de evitar a reiteración das condutas constitutivas de maltrato e a máxima protección da persoa afectada.

Suxerencias, queixas e reclamacións. O seu contido abarcará o procedemento de xestión das suxerencias, queixas e reclamacións das persoas usuarias ou dos seus familiares, que serán elevadas en todo caso á dirección do centro. Este procedemento incluírá a avaliación da suxerencia ou reclamación, a elaboración dun informe do acontecido que incluírá as medidas correctoras e preventivas adoptadas, así como a comunicación á persoa que presentou a suxerencia ou reclamación.

No caso de reclamacións, incluírase a obriga da súa remisión ao Servizo de Inspección no prazo máximo de 3 días hábiles xunto cun informe sobre o sucedido e as medidas adoptadas ao efecto.

Coidados ao final da vida: Estes proporcionarán á persoa usuaria tranquilidade, seguridade e compañía nos momentos previos ao óbito, anticipándose ás súas necesidades.

Baixa no centro. Comprenderá os trámites a seguir no caso de que a persoa usuaria cause baixa no centro, xa sexa voluntariamente, por defunción ou pola concorrencia dunha causa de resolución prevista no contrato de prestación de servizos asinado. Neste último caso, regularase o procedemento contradictorio previo a seguir.

No momento da baixa do usuario no centro faráselle entrega do informe de alta, así como do inventario da súas pertenzas.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





Os protocolos de actuación deben contar cos correspondentes rexistros asociados, nos que se anotarán as actuacións realizadas, data e hora de execución, persoa que a realiza e a súa sinatura (no caso de persoal técnico, farase constar o número de colexiación).

13. Incidencias

O persoal inspector constatará que cada departamento leva un rexistro, en soporte físico ou dixital, das incidencias acaecidas, no que constará a sinatura física ou dixital da persoa que a rexistran, así como a data e hora na que aconteceu. No caso de o rexistro se leve e soporte físico, o libro terá que estar encadernado e as follas numeradas.

O centro deberá comunicar ao Servizo de Inspección as incidencias relevantes que non sexan propias do desenvolvemento normal da actividade ou que xeren alarma social, mediante a remisión dun informe asinado pola dirección do centro. Este informe se remitirá á dirección de correo electrónica: inspeccion.maiorediscapitados@xunta.es

14. Xestión de denuncias

As denuncias dirixidas ao Servizo de Inspección de Maiores e discapacitados poderán ser presentadas mediante comparecencia persoal, correo ordinario, correo electrónico, telefonicamente ou segundo o procedemento regulado na Orde de 12 de xaneiro de 2021, pola que se regula a presentación e a comunicación das reclamacións en materia de servizos sociais (códigos de procedemento BS105A e 105B).

Se a denuncia se realiza presencial ou telefonicamente redactarase unha dilixencia cos datos identificativos da persoa que denuncia e dos feitos relevantes extraídos da conversa.

En todo caso, a persoa denunciante debe identificarse. As denuncias anónimas soamente serán atendidas de oficio, cando pola existencia de outras informacións concorrentes ou feitos conexos, poidan apreciarse nestas indicios de veracidade sobre os feitos denunciados.

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es





Unha vez aberto expediente da queixa-denuncia, o persoal inspector realizará unha visita de inspección ao centro ou solicitará informe a este sobre o particular. Na visita contrastarase a información subministrada mediante a inspección ocular, consulta documental e toma de declaración das partes implicadas. Da inspección realizada se redactará unha acta e se remitirán os requirimentos necesarios cando proceda.

O servizo de inspección poderá solicitar un informe aos responsables da entidade titular con anterioridade á visita de inspección ou despois da efectuar esta.

Unha vez elaborado o informe polo persoal inspector, contestarase á persoa denunciante informándoa sobre a efectiva constatación ou non dos feitos denunciados e se é o caso sobre as medidas adoptadas ao efecto.

Para consultar os servizos que presta a Subdirección Xeral de Autorización e Inspección de Servizos Sociais, coñecer os seus compromisos de calidade e realizar calquera consulta ou presentar calquera reclamación sobre o seu funcionamento pode dirixirse ao seguinte enderezo web:

<https://politicasocial.xunta.gal/gl/recursos/asesoria-virtual-de-entidades>

A subdirectora xeral de Autorización e Inspección de Servizos Sociais
Mercedes Dolores Cardelle Espasandín

A secretaria xeral técnica
María Francisca Gómez Santos

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN XERAL DE AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS

Edificio Administrativo de San Caetano
15781 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 957 696, 981 957 681
Fax: 981 957 697
inspeccion.centros@xunta.es

