

formación 2006

## LA INSPECCION DE SERVICIOS SOCIALES EN LAS COMUNIDADES AUTONOMAS

**Módulo I. Plan de Apoyo a la Inspección: Las comprobaciones de los centros.**

**PROFESORA: Pilar Esteban Chacón. Trabajadora Social de la Sección de Personas Mayores.  
Gerencia Territorial de Ávila.**

**Seguimiento Centros Residenciales Concertados.  
Valladolid 23 de Mayo.  
Pilar Esteban Chacón.  
Trabajadora Social**



# NORMATIVA

- Decreto 12/1977 de 30 de enero por el que se regula la acción concertada en materia de servicios sociales para Personas Mayores y Personas con Discapacidad.
- Modificado por Decreto 110/1998 de 11 de Junio
- Decreto 14/2001 regulador de las condiciones y requisitos para la autorización y el funcionamiento de los centros de carácter social para Personas Mayores

## PLAZAS EN CASTILLA Y LEÓN

	V	A	PS	E.D	Total
ÁVILA	20	196	80	10	306
Burgos	2	172		5	179
León	2	370		9	390
Palencia		212	189	146	537
Salamanca	45	368		67	480
Segovia		30	42		72
Soria	3	87			90
Valladolid		157	10	30	197
Zamora		217	23	57	297

# TOTALES

Válidas	72
Asistidas	1.809
Psicogeríátricas	344
E.D	324

# PRIORDAD EN CONCERTACIÓN

- *Las plazas Asistidas cuando el Centro es de Personas Mayores*



## Condiciones más favorables en

- Servicios y programas
- Medios Materiales
- Adecuación de la Plantilla
- Ubicación
- El precio plaza/día
- La existencia o no en la zona
- La oferta de servicios a otros no residentes

# Servicios que se conciertan Permanentes y Temporales.

- El cuidado y seguridad Personal del usuario.
- Alojamiento, manutención, asistencia higiénica y farmacéutica
- Servicio de Habitaciones, limpieza y lavandería incluyendo la ropa y útiles de aseo personales y facilitando en su caso el material de incontinencia
- La asistencia sanitaria permanente
- El traslado a los Centros sanitarios cuando precisan atención hospitalaria que no se puede prestar en el propio Centro.
- Tratamientos rehabilitadores y de terapia ocupacional acordes con las necesidades del beneficiario
- Realización de actividades de ocio y tiempo libre adecuadas a los destinatarios de las mismas.
- Desarrollo de la comunicación y relaciones personales que favorezcan la participación de los ciudadanos en la vida comunitaria.
- Apoyo a las familias de los beneficiarios facilitando información orientación e instrucciones necesarias en relación con el beneficiario y el funcionamiento del Centro.
- Los trámites en caso de fallecimiento y enterramiento de aquellos beneficiarios sin familia o con abandono de hecho por las mismas.
- La puesta a disposición y utilización por los usuarios de los servicios complementarios y actividades socio-culturales o de otro tipo ofertadas-



# Estancias Diurnas

- El cuidado y seguridad personal.
- El servicio de comedor a las horas que el usuario permanezca en el Centro si dispone de este servicio y lo oferta la entidad.
- La asistencia higiénico-sanitaria durante la permanencia de usuarios en el Centro.
- El traslado de los beneficiarios a los centros sanitarios cuando sea necesario durante su permanencia en el Centro.
- Los tratamientos rehabilitadores y de terapia ocupacional acordes con las necesidades de los beneficiarios.
- Realización de actividades de ocio y tiempo libre, que favorezcan la comunicación y las relaciones personales.
- Favorecer la autonomía personal evitando la desvinculación del entorno habitual de vida.

# Seguimiento de plazas concertadas

- Procesos para el seguimiento.
  1. Midiendo la satisfacción del usuario/familia.(inicio y seguimiento)
  2. Valorando la atención y cumplimiento del concierto por los propios centros.



# Desde los Centros de Día

- CONOCER LA REALIDAD DE LAS PERSONAS QUE ESTÁN OCUPANDO PLAZA EN CENTROS CONCERTADOS PARA PODER VELAR PO EL CUMPLIMIENTO ADECUADO DE LOS SERVICOS Y QUE DICHO CUMPLIMIENTO REDUNDE EN UNAS CONDICIONES DE VIDA OPTIMAS PARA EL RESIDENTE.



# Desde los Centro de Día de Personas Mayores.

## Objetivos.

- Establecer contacto con los residentes en plazas concertadas por la Gerencia de Servicios Sociales.
- Generar en el residente/familiar un clima de confianza respecto a la Gerencia
- Facilitar cualquier tipo de información
- Conocer problemas puntuales que afecten al residente relacionados con su estancia
- Grado de Satisfacción.
  - Área de Salud
  - Área de Relaciones Sociales
  - Área de Ocio y Cultura
  - Área de Organización Área Comunitaria y Ambiental.



# Seguimiento del Residente

- Desde el Inicio de su estancia ( valoración previa a la Comisión Técnica de Admisión y Adaptación)
- En cualquier momento de su estancia y mientras dure la permanencia en el Centro concertado.

# METODOLOGÍA

- **ENTREVISTA PERSONAL. TECNICO DE LA GERENCIA.**

SIEMPRE SE INTENTARÁ QUE SEA DIRECTAMENTE CON EL BENEFICIARIO, EN CASO DE NO SER POSIBLE (INCAPACIDAD) SE HARÁ CON UN FAMILIAR INTENTANDO QUE SEA CON CARÁCTER PERSONAL, Y SI NO ES POSIBLE MEDIANTE CONVERSACIÓN TELEFÓNICA.

SI NO EXISTE FAMILIAR. PERSONA QUE LE VISITA.



# MODELO PREVIO A COMISIÓN

- IDENTIFICACIÓN CENTRO
- IDENTIFICACIÓN USUARIO.
- DATOS DE UBICACIÓN EN EL CENTRO
- PERSONAS CON QUIEN COMPARTI LA HABITACIÓN
- DATOS DE CONTACTO FAMILIAR
- INFORMACIÓN QUE RECIBIDA EN CUANTO AL TIPO DE PLAZA QUE OCUPA
- INFORMACIÓN ECONÓMICA DE LA PLAZA
- APOYO RECIBIDO DESDE LA RESIDENCIA PARA FACILITAR LA INTEGRACIÓN EN EL CENTRO
- VALORACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DEL CENTRO PARA ATENDER SUS NECESIDADES.
- SATISFACCION EN CUANTO A SU ESTANCIA

## MODELO DE SEGUIMIENTO POSTERIOR

Datos de su ubicación en el Centro.

¿Ha cambiado de habitación?

¿El cambio fue satisfactorio?

¿Tiene un inventario de sus bienes?

¿Sabe lo que esta pagando por su estancia?

¿Se le liquida algún servicio de forma independiente?

¿le ha visitado el médico en el último mes?

¿Se encuentra satisfecho con la asistencia sanitaria que recibe?



# Con Residente

- CONOCE LOS PROGRAMAS DE REHABILITACIÓN,
- EJERCICIO FÍSICO DEL CENTRO?
- ¿PARTICIPA?
- ¿ESTA SATISFECHO?
- ¿CONOCE LA EXISTENCIA DE GRUPOS DE TRABAJO DE TERAPIA, MANUALIDADES, ETC?
- PARTICIPA EN ACTIVIDADES?
- ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL
- SERVICIO DE COMIDAS
- SERVICIO DE LAVANDERIA
- DERECHO A LA INTIMIDAD
- LAS VISITAS CON LOS FAMILIARES
- HORARIOS DEL CENTRO
- GRUPOS DE REPRESENTACIÓN
- FACILIDADES DEL CENTRO
- SOLICITUD DE TRASLADO



# Con familiar

- Cambios de habitación
- Información facilitada
- Visita previa al centro
- Conocimiento de las cuantías que se abonan y los conceptos
- Conocimiento del los grupos de trabajo del centro y la participación de su familiar.
- Atención recibida a nivel.
  - Médico
  - Psicológico
  - Social
  - Ocupacional
  - Apoyo Personal
  - Higiene
  - Alimentación
- Visitas a su familiar. ( intimidad , facilidad, )
- Información sobre el programa que se desarrolla con su familiar.
- Posibilidad de Participación en la vida del centro a través de órganos de representación
- Conocimiento de los Profesionales
- Atención recibida si plantea algún tema
- Deseo de traslado.

# PARA TODOS

- **MODELO CUESTIONARIO**
- **TODAS LAS PREGUNTAS TIENEN ABIERTAS OBSERVACIONES**
- **FINALIZA CON LAS OBSERVACIONES QUE REALIZA EL TÉCNICO.**

# VISITAS DE SEGUIMIENTO AL CENTRO



# Objetivos

- Comprobar que se continúan cumpliendo las condiciones sobre las cuales se firmó el concierto.
- Valorar la calidad de atención de que reciben los residentes.
- Establecer un puente de comunicación entre la Entidad y la Gerencia de Servicios Sociales
- Velar en todo caso por el Bienestar de Todos los Mayores Ingresados.

# DOCUMENTACIÓN PARA COMPROBACIÓN

- Petición de Documentación PREVIA A LA VISITA.
- Relación Nominal de Residentes con valoración, Grado de Dependencia
- Relación Nominal de Personal del Centro.
- Organigrama de Personal
- Programación de Actividades del Centro.
- Informes Individualizados.

## Documentación que se comprueba EL DIA DE LA VISITA.

- Libro de altas y Bajas
- Cuadernos de Incidencia
- Libro de Peticiones y Quejas
- Hoja de menú
- Exposición en lugar visible de información sobre la existencia de hojas de reclamaciones.
- Expedientes del Residente.
- Factura de otros Servicios

# MODELO I

- Identificación
- Características del Centro. Infraestructura
- Organización y funcionamiento
- Expediente Personal
- Datos de la Población Atendida
- Movimiento de Residentes
- Recursos Personales
- Servicios que se Prestan
- Programa de Actividades
- Documentación
- Valoración General.

## Modelo II

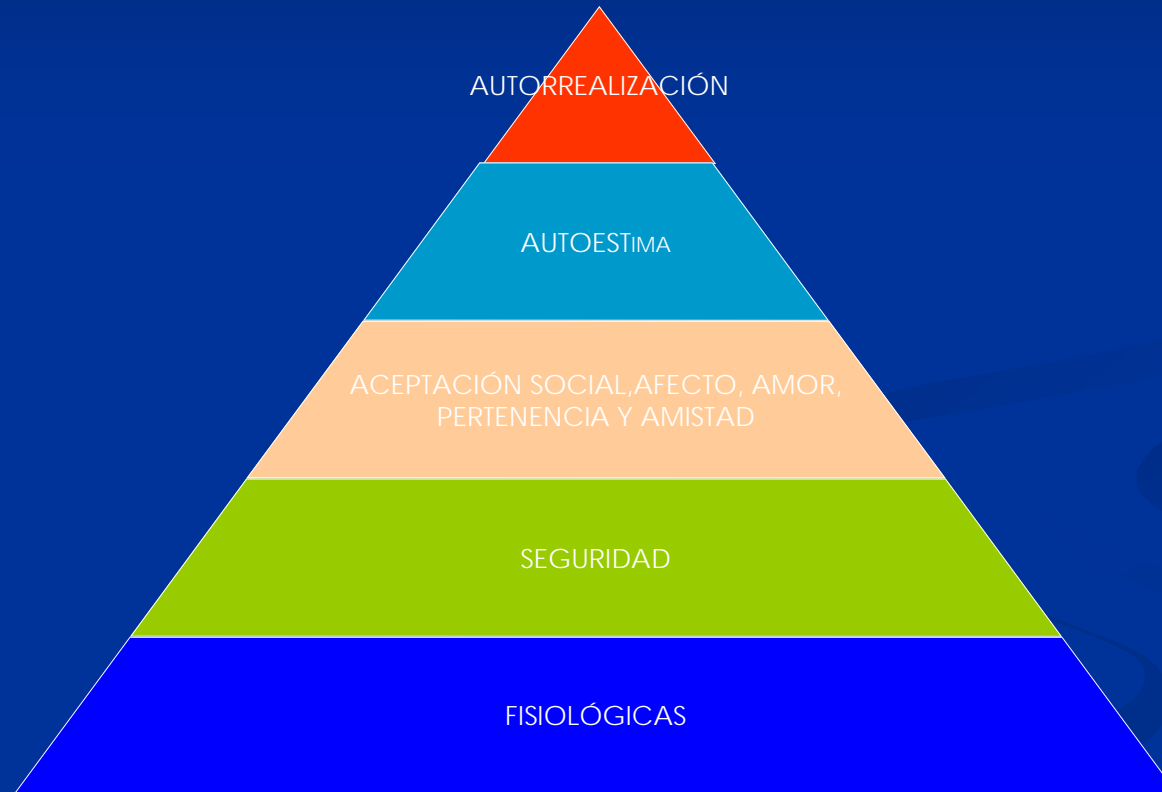
- Datos Administrativos referidos al Concierto.
- Datos referidos a las plazas. Ocupación .Movimientos
- Infraestructura del Centro .Modificaciones previstas. Condiciones de habitabilidad.
- Organización y funcionamiento. Cambios durante el año
- Reclamaciones durante el año
- Profesionales con los que cuenta
- Grado de Adecuación a la Normativa
- Prestación de Servicios
- Actividades
- Documentación
- Propuesta de Prórroga de Concierto



**NO OLVIDAMOS QUE**



# PIRAMIDE DE NECESIDADES DE MASLOW



# APLICACIÓN DE LA PIRÁMIDE DE NECESIDADES DE MASLOW A LAS PERSONAS ANCIANAS.



# Por ello nos parece importante fijarnos en:

- NUTRICIÓN
- VESTIDO
- HIGIENE
- CONTENCIÓN FÍSICA
- CUIDADOS DE LA SALUD
- INTIMIDAD
- SEGURIDAD
- AISLAMIENTO SOCIAL
- CONTENCIÓN QUÍMICA
- ENTORNO
- PERSONAL



# Seguimiento de Centros Concertados

