

## 1. Disposiciones generales

### CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES

*ORDEN de 21 de enero de 2014, por la que se aprueba el Plan General de Inspección de Servicios Sociales para el periodo 2014-2015.*

El Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios Sociales, aprobado mediante Decreto 396/2008, de 24 de junio, establece en su artículo 2.1 el ámbito de actuación de la Inspección de Servicios Sociales, señalando que la Consejería competente en materia de servicios sociales ejerce las funciones de inspección de entidades, servicios y centros de servicios sociales públicos y privados, situados en el territorio de Andalucía, con inclusión de los integrantes del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

En el artículo 2.2, del citado Reglamento, se señala que la función inspectora comprende las actuaciones de investigación, comprobación, informe, asesoramiento, orientación y aquellas otras que aseguren el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de servicios sociales, de los requisitos y estándares de calidad, y respecto de los derechos de las personas usuarias de las entidades, servicios y centros de servicios sociales.

A su vez, el artículo 22 del mismo Reglamento establece que la persona titular de la Consejería competente en materia de servicios sociales, aprobará el Plan General de Inspección, que contendrá los objetivos a lograr, las líneas básicas de actuación y los distintos programas que lo configuran, y que será publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía en el primer trimestre del año en el que comience a estar vigente.

El Decreto 140/2013, de 1 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales y del Servicio Andaluz de Salud, atribuye en el artículo 10.2 a la persona titular de la Secretaría General Técnica, entre otras, la competencia de dirección y coordinación de la Inspección de Servicios Sociales de la Junta de Andalucía.

Por su parte, el artículo 8.1.j) del citada Decreto, le atribuye a la persona titular de la Secretaría General de Políticas Sociales, la competencia de ordenación, inspección y sanción en materia de infracciones, en su ámbito de actuación y dentro de las competencias que tiene asignadas.

Para la elaboración de este Plan General de Inspección de Servicios Sociales se han consultado los órganos directivos y las entidades instrumentales de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, al objeto de diseñar el Plan General de Inspección que mejor contribuya a dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

También se han tenido en consideración los resultados contenidos en las Memorias Anuales de Ejecución de los planes anteriores, así como las propuestas, recomendaciones y medidas contenidas en las mismas.

El Plan General de Inspección de Servicios Sociales se articula en torno a unos objetivos generales que fundamentan y dan sentido a las distintas líneas básicas de actuación y a los programas específicos que se van a desarrollar. En su contenido se ha tenido en cuenta la nueva organización definida para la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales.

Profundizando en las finalidades de carácter preventivo y asesor de la Inspección de Servicios Sociales y con el objeto de dotar sus actuaciones de la mayor objetividad y transparencia, el nuevo Plan a la vez que consolida la línea metodológica iniciada en el anterior Plan, incorpora algunas novedades.

Así, se implanta el "Portal de autodeclaraciones" como herramienta que posibilitará una comunicación ágil y segura, entre los centros de servicios sociales y la Consejería competente en materia de servicios sociales, para el suministro de información.

El Plan General de Inspección que se aprueba mediante la presente Orden tendrá vigencia durante los años 2014 y 2015.

Finalmente, se potencian las actuaciones encaminadas a velar por los derechos, la seguridad y el bienestar de las personas usuarias de los servicios sociales, mediante un programa específico orientado a la verificación de los elementos esenciales de la atención a dichas personas.

En su virtud, a propuesta del Secretario General Técnico, de conformidad con el artículo 10.2 del Decreto 140/2013, de 1 de octubre, y el artículo 46.4 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía,

## D I S P O N G O

Artículo 1. Aprobación del Plan General de Inspección de Servicios Sociales.

Se aprueba el Plan General de Inspección de Servicios Sociales para el periodo 2014- 2015, cuyo texto se inserta como Anexo a la presente Orden.

Artículo 2. Instrucciones para el desarrollo del Plan General de Inspección de Servicios Sociales.

La persona titular de la Secretaría General Técnica dictará las Instrucciones para el desarrollo, concreción, dirección y coordinación del Plan General de Inspección de Servicios Sociales. Asimismo aprobará los modelos de protocolos de inspección y cuestionarios correspondientes a los diferentes programas.

Artículo 3. Actuaciones inspectoras.

1. Las actuaciones inspectoras, de carácter ordinario, para los años 2014 y 2015, serán las contenidas en este Plan, así como aquellas que sean consecuencia de denuncias.

2. Las personas titulares de la Viceconsejería, Secretaría General de Políticas Sociales y de la Secretaría General Técnica, podrán ordenar a los diferentes órganos de la Inspección de Servicios Sociales la realización de tareas no incluidas en el Plan General de Inspección, en el marco de las funciones que tiene atribuidas la Inspección de Servicios Sociales.

3. Las personas titulares de las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales podrán ordenar a sus respectivos Servicios Provinciales de Inspección la encomienda de tareas y las órdenes de servicio necesarias para el desarrollo de las actuaciones inspectoras previstas en los artículos 21.2.b) y 21.3.c) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios Sociales.

4. Las propuestas de actuaciones inspectoras emanadas de los restantes órganos centrales de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, así como de la Dirección Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, relativas a encomiendas de tareas y órdenes de servicio, se trasladarán a la persona titular de la Secretaría General Técnica para su aprobación y ejecución, en su caso.

Disposición final primera. Desarrollo.

Se autoriza a la persona titular de la Secretaría General Técnica a dictar cuantas instrucciones sean precisas para el desarrollo y aplicación de lo establecido en la presente Orden.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 21 de enero de 2014

MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ RUBIO  
Consejera de Igualdad, Salud y Políticas Sociales

## A N E X O

## PLAN GENERAL DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES 2014-2015

Primero. Criterios para la planificación, programación y realización de las actuaciones inspectoras.

1. La planificación y programación de las actuaciones recogidas en el Plan General de Inspección y en su desarrollo, responderá a modelos que aseguren la calidad de sus procesos y la eficacia de sus resultados con el fin de contribuir al buen funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales, garantizar los derechos de las personas usuarias de las entidades, servicios y centros de servicios sociales y coadyuvar a la promoción de la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios sociales en Andalucía.

2. En la planificación y programación de las actuaciones se tendrán en cuenta, con carácter general, la identificación de las acciones, la definición de objetivos específicos e indicadores de resultados, la concreción de los procedimientos, la homologación de instrumentos, la estimación de su duración, los recursos y responsables, así como la determinación de los plazos de ejecución, que permitan medir el grado de cumplimiento de los objetivos previstos, las actuaciones inspectoras realizadas y la valoración de las líneas básicas de actuación y de los programas establecidos en el Plan General de Inspección.

3. Las actuaciones inspectoras que se realicen en cumplimiento del Plan General de Inspección responderán a los principios informadores recogidos en el artículo 4 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios Sociales.

Segundo. Objetivos.

El Plan General de Inspección responde a los siguientes objetivos:

I. Velar por los derechos y la seguridad de las personas usuarias del Sistema de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, para que éstas reciban una atención adecuada a sus necesidades.

II. La adecuación de los centros y servicios a la normativa vigente en materia de requisitos funcionales y materiales, mediante la supervisión, verificación y control del cumplimiento de la normativa y el funcionamiento de los mismos.

III. Velar por la correcta utilización de los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Tercero. Líneas básicas de actuación.

a) Línea básica de actuaciones de supervisión, control y verificación del cumplimiento de los requisitos normativos de los centros, servicios y prestaciones, integrados en el Sistema de Servicios Sociales y en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

b) Línea básica de actuaciones de supervisión, control y verificación de la calidad asistencial prestada por los centros y servicios, integrados en el Sistema de Servicios Sociales y en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

c) Línea básica de actuaciones para evitar la obtención o disfrute fraudulento de prestaciones y de otros beneficios o ayudas económicas que puedan recibir los sujetos que participen en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, o sean beneficiarios del mismo; así como la prevención de actuaciones de carácter irregular o fraudulento que, en su caso, pudieran producirse.

d) Línea básica de asesoramiento y de detección de necesidades de mejora, demandas y conocimiento del grado de satisfacción de las personas usuarias de centros, servicios y recursos, así como de los grupos de interés de la Inspección de Servicios Sociales.

e) Línea básica de actuaciones para la actualización del Registro de entidades, servicios y centros de servicios sociales.

Cuarto. Programas.

Programa 1. Para la obtención de información sobre el cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales de los centros de servicios sociales, así como la atención prestada en los mismos, mediante los correspondientes formularios de declaraciones suscritos por las personas responsables de los centros.

Contenido de las actuaciones:

Las declaraciones suscritas por las personas responsables de los centros de servicios sociales serán presentadas a través del «Portal de autodeclaraciones». Dicho portal, está concebido como una herramienta de comunicación ágil entre los centros de servicios sociales y la Consejería competente en materia de servicios sociales.

Mediante correo electrónico se comunicará a las personas responsables de los centros la obligatoriedad de cumplimentar el formulario con la declaración, facilitándoles el correspondiente código de acceso, que les permitirá acceder al portal para la cumplimentación del formulario y posterior envío. Asimismo se posibilitará la impresión de la declaración efectuada, debidamente registrada.

Con carácter general, la cumplimentación y presentación de los formularios conteniendo las declaraciones se realizará hasta el día 1 de marzo.

Programa 2. Para la comprobación, verificación y control de las declaraciones formuladas por las personas responsables de los centros de servicios sociales, a través del «Portal de autodeclaraciones»

Contenido de las actuaciones:

Mediante la realización de visitas de inspección, sin previa notificación, a los centros de servicios sociales, al objeto de verificar la veracidad del contenido de las declaraciones formuladas por las personas responsables de dichos centros, utilizando las técnicas de observación de su organización y funcionamiento, así como de comprobación documental y material que resulten necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos funcionales y materiales exigidos por la normativa.

En desarrollo de este programa se realizarán las visitas correspondientes a aquellos centros que, debiendo haber remitido las declaraciones, a través del «Portal de autodeclaraciones», no lo hubiesen llevado a

efecto. En estos supuestos se procederá a la adopción de las medidas correspondientes, en correspondencia con las causas de la no cumplimentación, (asesoramiento, requerimiento, etc.).

Se incluyen en el ámbito de estas actuaciones todos los sectores y tipología de centros de servicios sociales.

Programa 3. De actuaciones inspectoras en horario de tarde-noche a centros residenciales de atención a personas mayores y a centros residenciales de atención a personas con discapacidad.

Contenido de las actuaciones:

Mediante la realización de visitas, sin previa notificación, a los centros residenciales que con este carácter se programen, al objeto de conocer más profundamente el funcionamiento y la organización de dichos centros, así como la atención asistencial que prestan.

En las visitas que se realicen en horario de tarde, sin perjuicio de la observación de aquellos aspectos que, según las circunstancias, el personal inspector actuante juzgue necesario, se prestará especial atención al desarrollo de actividades en el centro, horario flexible de visitas y relaciones con familiares, merienda y cena.

En las visitas en horario de tarde, se solicitará la colaboración voluntaria de familiares de las personas residentes, al objeto de cumplimentar encuestas para conocer el grado de satisfacción con el servicio prestado por el centro.

En las visitas que se realicen en horario de noche se prestará especial atención a los aspectos relativos a medidas de contención, cambios posturales, etc.

Programa 4. Para velar por los derechos, así como por la seguridad y el bienestar de las personas usuarias de centros de atención residencial a personas mayores, así como para el control y supervisión de la calidad asistencial prestada en los mismos.

Contenidos de las actuaciones:

A través de la realización de visitas, sin preaviso, que estarán orientadas, fundamentalmente, a constatar la atención dispensada a las personas usuarias, mediante la comprobación de los siguientes aspectos:

a) Funcionamiento y organización de las actividades del centro: En cuanto a horarios de descanso, de higiene y aseo, de comidas, etc., de acuerdo con lo establecido al efecto en el reglamento de régimen interior, así como su adecuación a las necesidades específicas de las personas usuarias.

b) Alimentación: Revisión de la carta de menús, coincidencia con los alimentos ya preparados, visado por personal especialista, dietas prescritas por personal médico, suministro y almacenamiento de alimentos en cantidad, variedad y calidad, en proporción al número de personas usuarias, y control de la caducidad. En los supuestos de existencia suministros mediante catering, se verificará, además, la coincidencia del número de menús facturados, con los suministrados y el de personas usuarias.

c) Aseo e higiene personal: Aspecto de las personas (ropa adecuada al periodo estacional, correcto pelo, uñas, olor, etc.). Se verificará la existencia de controles y protocolos.

d) Asesoramiento y supervisión de la existencia de protocolos de atención a las personas usuarias, distinguiéndose entre aquellos que son obligatorios, de los que no lo son. Especialmente:

c.1. Acogida y adaptación al centro.

c.2. Evaluación y prevención de riesgos de caídas.

c.3. Emergencias sanitarias.

c.4. Higiene personal.

c.5. Cambios posturales.

c.6. Prevención y tratamiento de úlceras por presión.

c.7. Control de salidas y ausencias.

c.8. Control y revisión de dispensación de medicamentos.

c.9. Registro de incidencias y parámetros vitales en las áreas sanitaria y de enfermería.

c.10. Sujeción mecánica y farmacológica.

e) Autoprotección: Verificación de la implantación, en los centros de servicios sociales incluidos en la Norma Básica de Autoprotección de los planes de autoprotección, prestando el asesoramiento y la información necesarias en la materia.

f) En su caso, se comprobará la subsanación de requerimientos anteriormente efectuados, fundamentalmente de los relacionados con la atención prestada a las personas usuarias.

Programa 5. Para velar por los derechos, a seguridad y el bienestar de las personas usuarias de centros de atención residencial a personas con discapacidad, así como para el control y supervisión de la calidad asistencial prestada en los mismos.

Contenidos de las actuaciones:

A través de la realización de visitas, sin previa notificación, en las que se constatará la atención dispensada a las personas usuarias, siguiendo las indicaciones y criterios del Programa 4.

Asimismo, en los centros residenciales de atención a personas con discapacidad, en el apartado de supervisión de la existencia de protocolos, además de los indicados en el Programa 4, se verificará si estos centros tienen incorporada en su práctica habitual, las indicaciones recogidas en los siguientes protocolos:

c.10. Atención personalizada para personas con discapacidad, usuarias de servicios residenciales, (Guía de acogida y Plan personal de apoyos)

c.11. Intervención con personas con discapacidad intelectual y trastornos graves del comportamiento.

c.12. Sobre relaciones interpersonales y sexualidad en personas con discapacidad física usuarias de centros residenciales.

c.13. Sobre relaciones interpersonales y sexualidad en personas con discapacidad intelectual, trastornos del espectro autista y otras discapacidades con déficit cognitivo usuarias de centros residenciales

Programa 6. Para velar por los derechos, la seguridad y el bienestar de las personas usuarias de unidades de estancia diurna y de unidades de estancia nocturna, de atención a personas mayores. así como para el control y supervisión de la calidad asistencial prestada en los mismos.

Contenidos de las actuaciones:

A través de la realización de visitas sin preaviso, que estarán orientadas, fundamentalmente, a constatar la atención dispensada a las personas usuarias, mediante la comprobación de los siguientes aspectos:

a) Funcionamiento y organización de las actividades de las unidades de estancia diurna y de estancia nocturna: En cuanto a la existencia de una programación detallada individual, donde se encuentren reflejados los objetivos a alcanzar, la metodología a seguir y su evaluación, constando todo ello por escrito en su expediente individual.

b) Alimentación: Revisión de la carta de menús, coincidencia con los alimentos ya preparados, visado por personal especialista, dietas prescritas por personal especialista, suministro y almacenamiento de alimentos en cantidad, variedad y calidad, en proporción al número de personas usuarias, y control de la caducidad. En los supuestos de existencia de suministros mediante catering, se verificará, además, la coincidencia del número de menús facturados, con los suministrados y el de personas usuarias.

c) Aseo e higiene personal: Aspecto de las personas (correcto pelo, uñas, olor, etc.). Se verificará la existencia de controles y protocolos.

d) Supervisión de la existencia de protocolos de atención a las personas usuarias. Especialmente:

d.1. Control de las personas durante las acciones de traslado.

d.2. Evaluación y prevención de riesgos de caídas.

d.3. Emergencias sanitarias.

d.4. Control de salidas y ausencias.

d.5. Control y revisión de dispensación de medicamentos.

d.6. Sujeción mecánica y farmacológica.

e) En su caso, se comprobará la subsanación de requerimientos anteriormente efectuados, fundamentalmente de los relacionados con la atención prestada a las personas usuarias.

Programa 7. Para velar por los derechos, la seguridad y el bienestar de las personas usuarias de unidades de estancia diurna con terapia ocupacional y de centros de día de atención especializada o unidades de estancia diurna para personas con discapacidad, así como para el control y supervisión de la calidad asistencial prestada en los mismos.

Contenidos de las actuaciones:

A través de la realización de visitas, sin previa notificación, que estarán orientadas, fundamentalmente, a constatar la atención dispensada a las personas usuarias, mediante la comprobación de los aspectos contemplados en el programa 6.

Programa 8. De control del cumplimiento de las condiciones establecidas en el régimen de conciertos suscritos con entidades, para la atención a personas usuarias de centros residenciales y unidades de estancia diurna.

Contenido de las actuaciones:

Estas actuaciones se realizarán a demanda de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, mediante la realización de visitas a los centros, orientadas a verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas y económicas del régimen de conciertos, con el alcance y los requerimientos que por dicha Agencia se determinen.

Programa 9. Para la actualización del Registro de entidades, servicios y centros de servicios sociales, así como la detección de centros que desarrollen actividades de servicios sociales sin disponer de la preceptiva autorización administrativa.

Contenido de las actuaciones:

De forma periódica y con la metodología que se establezca, la Inspección de Servicios Sociales trasladará al Registro de entidades, servicios y centros de servicios sociales, la información obtenida en sus visitas de inspección y que resulte relevante para la actualización de éste.

Asimismo, se llevarán a término actuaciones de detección de centros con la finalidad de prevenir la realización de actividades relacionadas con la atención social a la ciudadanía, sin la preceptiva autorización administrativa.

Programa 10. Para el control y seguimiento de objetivos contenidos en los Contratos Programa de Centros Residenciales de Personas Mayores, titularidad de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales y gestionados por ésta.

Contenido de las actuaciones:

Mediante la realización de visitas a los Centros Residenciales de Personas Mayores gestionados por la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, al objeto de comprobar el grado de cumplimiento de objetivos contenidos en los contratos programas suscritos por dichos centros.

El alcance de las comprobaciones a realizar será determinado para cada una de las anualidades del plan general de inspección, por la Secretaría General de Políticas Sociales, en concordancia con los objetivos anuales pactados con los centros. Su identificación se realizará en la correspondiente Resolución de la Secretaría General Técnica.

Programa 11. Para verificar el cumplimiento de la normativa de autorizaciones sanitarias y de acreditaciones, con especial incidencia en los requisitos materiales y funcionales de obligado cumplimiento, en Centros de Tratamiento Ambulatorio, que prestan atención a personas con problemas de drogodependencias y adicciones sin sustancia.

Contenido de las actuaciones:

Realización de visitas a Centros de Tratamiento Ambulatorio, para verificar la existencia de la autorización sanitaria de funcionamiento en vigor, de acuerdo con el Decreto 69/2008, de 26 de febrero, por el que se establecen los procedimientos de las Autorizaciones Sanitarias. Asimismo se verificará el cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales conforme a lo establecido en la normativa vigente.

Programa 12. Para verificar el cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales exigibles, conforme a la normativa vigente, de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios.

Contenido de las actuaciones:

Mediante la realización de visitas a Centros de Servicios Sociales Comunitarios, llevando a cabo las acciones de comprobación necesarias en orden a verificar el cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales, conforme a la normativa reguladora, así como la constatación de los datos de alcance registral y su adecuación a las características de su tipología.

Programa 13. Para verificar el cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales exigibles, conforme a la normativa vigente, de los Centros de Acogida para Marginados sin Hogar.

Contenido de las actuaciones:

Mediante la realización de visitas a Centros de Acogida para Marginados sin Hogar, llevando a cabo las acciones de comprobación necesarias en orden a verificar el cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales, conforme a la normativa reguladora, así como la constatación de los datos de alcance registral y su adecuación a las características de su tipología.

Programa 14. Para verificar el cumplimiento de los requisitos normativos exigibles en los centros residenciales y casas de atención al menor y la atención integral prestada en los mismos.

Contenido de las actuaciones:

Mediante la realización de visitas a los centros residenciales y casas de atención al menor verificando la observancia de los requisitos materiales y funcionales de obligado cumplimiento, además de la comprobación, entre otras, de las condiciones higiénicas de las dependencias, de atención sanitaria, de aseo y de alimentación, así como la adecuada programación de actividades educativas y de ocio.

Programa 15. Para verificar el cumplimiento de los requisitos normativos y la calidad asistencial prestada en los centros para personas con enfermedad mental.

Contenido de las actuaciones:

Mediante la realización de visitas a los centros de personas con enfermedad mental, en orden a comprobar la observancia de los requisitos materiales y funcionales de obligado cumplimiento, además de la comprobación, entre otras, de las condiciones higiénicas y de atención sanitaria, dietéticas y de alimentación, así como la adecuada programación de actividades.

Programa 16. Para obtener información sobre el grado de satisfacción de las personas usuarias, o en su caso de familiares o representantes legales, de los centros de servicios sociales.

Contenido de las actuaciones:

Realización de encuestas individualizadas a las personas usuarias, o en su caso a familiares o representantes legales, de los centros de servicios sociales para conocer el grado de satisfacción con el servicio que reciben, así como sus necesidades y demandas.

En la realización de estas encuestas se solicitará la colaboración voluntaria de las personas encuestadas, adoptándose las medidas precisas para salvaguardar la confidencialidad necesaria.

Programa 17. Para verificar la calidad de la asistencia y la atención prestadas a través del Servicio de Ayuda a Domicilio, así como para conocer el grado de satisfacción de las personas en situación de dependencia, usuarias de dicho Servicio.

Contenido de las actuaciones:

Realización de visitas de inspección a los domicilios de las personas en situación de dependencia usuarias de este servicio, en orden a comprobar la calidad de la asistencia y atención prestadas en el mismo.

Asimismo, se cumplimentarán las encuestas individualizadas a personas usuarias, o en su caso a familiares o representantes legales, del Servicio de Ayuda a Domicilio, para conocer el grado de satisfacción con los cuidados que reciben.

En la realización de estas encuestas se solicitará la colaboración voluntaria de las personas encuestadas, adoptándose las medidas precisas para salvaguardar la confidencialidad necesaria.

Programa 18. Para verificar la calidad de la asistencia y atención dispensadas a través de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, a personas en situación de dependencia, así como para conocer el grado de satisfacción de dichas personas con los cuidados que se les prestan.

Contenido de las actuaciones:

Realización de visitas de inspección a los domicilios de las personas en situación de dependencia receptoras de prestaciones de carácter económico para cuidados en el entorno familiar, en orden a comprobar la calidad de la asistencia y atención prestadas a las mismas.

Asimismo, se cumplimentarán las encuestas individualizadas a las personas receptoras de dicha prestación, para conocer el grado de satisfacción con los cuidados que reciben.

En la realización de estas encuestas se solicitará la colaboración voluntaria de las personas encuestadas, adoptándose las medidas precisas para salvaguardar la confidencialidad necesaria.

Programa 19. Para obtener información sobre el grado de satisfacción y detectar necesidades, demandas y conocimiento, de los grupos de interés de la Inspección de Servicios Sociales.

Contenido de las actuaciones:

Realización de encuestas o estudios de opinión entre los grupos de interés de la Inspección de Servicios Sociales, con el doble objetivo de conocer el grado de satisfacción con el trabajo realizado por la Inspección de Servicios Sociales, así como detectar necesidades y demandas con relación a los servicios que corresponde prestar a la misma.

Programa 20. Dirigido a evitar la obtención o disfrute fraudulento de prestaciones y de otros beneficios o ayudas económicas que puedan recibir las personas que participen en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, o sean beneficiarias del mismo; así como la prevención de actuaciones de carácter irregular o fraudulento que, en su caso, pudieran producirse.

Mediante la realización de visitas domiciliarias y la realización de aquellas otras actuaciones que sean precisas orientadas al control de las Prestaciones Económicas para cuidados en el entorno familiar y del Servicio de Ayuda a Domicilio, a través de la supervisión del cumplimiento de la finalidad para la que fueron concedidas.

Contenido de las actuaciones:

Mediante la realización de visitas domiciliarias, así como aquellas otras actuaciones que sean precisas, dirigidas a la verificación y control de las Prestaciones Económicas para cuidados en el entorno familiar y el funcionamiento del Servicio de Ayuda a Domicilio, al objeto de velar por la correcta aplicación de los fondos públicos destinados a ellas y en orden a comprobar su correcto destino y utilización de acuerdo con el grado de dependencia de la persona usuaria.

Estas actuaciones se realizarán a demanda de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, con el alcance y los requerimientos que por dicha Agencia se determinen.

Programa 21. Para disponer de información para mantener actualizada la Base de Datos de Usuarios del Sistema Sanitario Público de Andalucía y a fin de evitar el uso inadecuado e irregular de las tarjetas sanitarias individuales en las prestaciones asistenciales, farmacéuticas y complementarias que el sistema público oferta a la ciudadanía.

Contenido de las actuaciones:

En el transcurso de las visitas de inspección a centros residenciales en cumplimiento de cualesquiera de los programas del presente Plan, se comprobará que en los supuestos de fallecimiento de personas residentes, se ha procedido por parte de la persona responsable del centro, a la comunicación de forma inmediata al Servicio de Atención al Usuario del Distrito Sanitario de Atención Primaria del Servicio Andaluz de Salud que corresponda, informándole de los datos correspondientes a la persona fallecida, a los efectos, entre otros, de proceder a la baja de la tarjeta sanitaria correspondiente y prevenir con ello un uso posterior inadecuado de la misma.

Se controlará, además, que en los casos que la tarjeta sanitaria de la persona fallecida hubiese quedado en el centro residencial, la persona responsable de la Dirección la haya remitido, igualmente, al Distrito Sanitario correspondiente.

Programa 22. Para la elaboración de manuales de procedimientos operativos de las actuaciones del personal inspector de servicios sociales.

Contenido de las actuaciones:

Elaboración y establecimiento del manual de procedimientos operativos en que se materializa el funcionamiento y la actuación de la Inspección de Servicios Sociales, homogeneizando el conjunto de acciones, que forman parte del desarrollo de las actuaciones inspectoras, en todo el ámbito de la Comunidad Autónoma, según las distintas modalidades de actuación y de acuerdo con los sectores y tipología de centros.

Quinto. Cumplimiento Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.

En el transcurso de las visitas de inspección a los centros de servicios sociales en cumplimiento de cualesquiera de los programas del presente Plan, se verificará el cumplimiento de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, modificada por la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, en los centros de servicios sociales.

A tal objeto, se prestará especial atención a los siguientes aspectos: existencia de señalización de la prohibición de fumar, presencia de personas fumando en las instalaciones, existencia de zonas habilitadas para fumar (centros residenciales de personas mayores, personas con discapacidad, personas con enfermedad mental y comunidades terapéuticas) y venta de tabaco.

Se deberá tener en cuenta que en los centros residenciales de personas mayores, personas con discapacidad, personas con enfermedad mental y en las Comunidades Terapéuticas, se podrá habilitar una zona específica para fumadores, cuyo uso será exclusivo para residentes y deberá estar debida y visiblemente señalizada y contar con ventilación independiente, o con otros dispositivos para la eliminación de humos, no pudiendo extenderse el permiso de fumar a las habitaciones ni al resto de las zonas comunes de dichos centros.

Sexto. Detección de situaciones de deterioro en la atención sanitaria a personas usuarias de centros residenciales y adopción, en su caso, de las medidas encaminadas a su normalización.

En aquellos supuestos que personal inspector, a través de la información obtenida como consecuencia de la realización de las visitas de inspección en cumplimiento del plan general de inspección, o como consecuencia de denuncias recibidas, valorará la posible existencia de situaciones de riesgo evidente para la salud de las personas residentes y adoptará, en coordinación con la inspección de servicios sanitarios, las acciones a acometer para su normalización.

Séptimo. Asesoramiento.

El personal inspector en el desarrollo de sus actuaciones informará y asesorará a las personas responsables de entidades, servicios, centros y a sus profesionales. De forma especial, se incidirá en aquellas cuestiones que el personal inspector considere necesarias como resultado de la información obtenida durante el desarrollo de las visitas, proponiendo la adopción de medidas de mejora, implantación de protocolos, etc.

Con carácter general se proporcionará orientación y asesoramiento técnico con relación a la normativa de aplicación específica, o sobre aquellos aspectos que se soliciten por las personas responsables de entidades, servicios y centros de servicios sociales, o por su personal.

En el proceso de información y asesoramiento se deberá diferenciar entre las cuestiones que constituyan requisitos de cumplimiento obligatorio de aquellas otras que no tengan dicho carácter.

Asimismo, la inspección de servicios sociales, proporcionará orientación y asesoramiento técnico a las Corporaciones Locales que lo soliciten en las materias relacionadas con las entidades, servicios y centros de servicios sociales de su territorio.

Igualmente, proporcionará orientación y asesoramiento a otras entidades, personas usuarias, familiares y ciudadanía en general.

Octavo. Alcance de las actuaciones.

En la Resolución de la Secretaría General Técnica, mediante la que se dicten las Instrucciones anuales para el desarrollo, concreción, dirección y coordinación de Plan General de Inspección, se establecerá el número de centros a visitar, cada año, de los programas que anteceden, según sector y tipología. En todo caso, se garantizará que todos los centros residenciales de atención a personas mayores y de atención a personas con discapacidad, serán visitados, al menos, una vez cada año.