

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

**2961 Orden de servicio de la Consejera de Familia e Igualdad de Oportunidades por la que se aprueba el Plan de Inspección de Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el periodo 2019-2020.**

La Ley 3/2003, de 10 de abril, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, dedica su Título VII a regular la inspección de centros y servicios sociales como instrumento de control para conseguir la adecuación de los centros y servicios sociales a la normativa vigente en materia de requisitos materiales y funcionales, y para garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales recogidos en la referida Ley. El Decreto 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de entidades, centros y servicios sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos, regula las funciones de la labor inspectora en materia de centros y servicios sociales.

No obstante se hace preciso contar con un instrumento de planificación de la actuación inspectora con objeto de realizar las actuaciones y evaluar los resultados con arreglo a criterios de eficacia, eficiencia y racionalidad. Mediante el presente plan de inspección se pretende, no sólo la revisión de las condiciones materiales y funcionales de los centros y servicios sociales, sino velar también por el respeto a los derechos de los usuarios fomentando las buenas prácticas en la atención a los usuarios que garanticen un trato digno y respetuoso, especialmente a las personas dependientes y el derecho de las personas usuarias a presentar reclamaciones por la atención prestada en el centro o servicio, así como a recibir respuesta de las mismas.

El Decreto 74/2017, de 17 de mayo, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, atribuye al Departamento referido y, en su seno, a su Secretaría General a la que pertenece el Servicio de Inspección, Registro y Régimen Sancionador, las funciones de autorización y acreditación de centros y servicios sociales, la organización y gestión del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y el ejercicio de la función inspectora de los centros y servicios sociales radicados en el territorio de la Comunidad Autónoma, así como el correlativo ejercicio de la potestad sancionadora en relación con aquellos.

En la elaboración de esta Orden han participado las Direcciones General de Familia y Políticas Sociales, y las Direcciones Generales de Discapacidad y Subdirección General de Personas Mayores del IMAS y se han seguido los criterios establecidos por la Secretaría General para la elaboración de este plan.

Por todo cuanto antecede, a propuesta del Secretario General de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y en uso de las facultades que me confiere la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente,

del Consejo de Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en relación con los artículos 10 del Decreto del Presidente n.º 2/2018 de 20 de abril, de reorganización de la Administración Regional y el artículo 6 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del sector Público,

**Dispongo:**

**Artículo único.-** Aprobar el Plan de Inspección de Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el periodo 2019-2020 que figura como anexo a la presente orden y establecer las prioridades en materia de inspección de los servicios sociales.

**Disposición final primera. Desarrollo**

Se autoriza a la persona titular de la Secretaría General de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a dictar cuantas Instrucciones sean necesarias para el desarrollo, concreción, dirección y coordinación del Plan de Inspección de Centros y Servicios Sociales.

**Disposición final segunda. Publicidad de criterios interpretativos**

El Servicio de Inspección, Registro y Régimen Sancionador procederá a la publicación los criterios interpretativos de la normativa aplicable en materia de inspección en la web institucional de la CARM dentro del área destinada a Servicios Sociales, el portal Carm.es (carm.es/Familia e Igualdad de Oportunidades/Política Social/Registro e Inspección de servicios Sociales).

**Disposición final tercera. Entrada en vigor**

Esta orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia".

Murcia, 2 de mayo de 2019.—La Consejera de Familia e Igualdad de Oportunidades, Violante Tomás Olivares.

## Anexo I

### **Plan de Inspección de Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el periodo 2019-2020**

#### **Primero.- Órgano responsable**

El órgano administrativo responsable de la ejecución del Plan será el Servicio de Inspección, Registro y Régimen Sancionador, dependiente de la Secretaría General, que lo ejecutará ajustándose al marco normativo vigente.

#### **Segundo.- Objetivos**

1. Comprobar el cumplimiento por parte de los centros y servicios sociales de las condiciones mínimas funcionales y materiales establecidas en el Decreto 69/2005, de 3 de junio, por el que se establecen las condiciones mínimas que han de reunir los centros residenciales para personas mayores de titularidad pública o privada.

2. Garantizar los derechos de las personas usuarias de los centros y servicios sociales velando especialmente por:

a) El respeto de los derechos de las personas usuarias reconocidos en los artículos 32 y 33 de la Ley 3/2003, de 10 de abril, de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

b) La detección de situaciones de deficiente atención a las personas usuarias.

c) Un uso racional y personalizado de las sujeciones físicas, velando por la autonomía, libertad y dignidad de las personas usuarias.

d) El cumplimiento del derecho de las personas usuarias a presentar reclamaciones ante el titular o ante la dirección del centro o servicio por la atención prestada y a recibir una respuesta a las mismas.

3. Comprobar el efectivo cumplimiento de las condiciones establecidas en los requerimientos efectuados por la Inspección.

4. La detección de situaciones de funcionamiento irregular de centros, vigilando su situación para que se adapten a las condiciones materiales y organizativo-funcionales en los términos establecidos en el citado Decreto 69/2005, de 3 de junio, Decreto 3/20105, de 23 de enero por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos y demás disposiciones concordantes, en aras a mantener la legalidad vigente.

5. Supervisar la correcta implantación y utilización de protocolos y registros mínimos relacionados con la atención directa a los usuarios que garanticen la detección de incidencias y la adopción de medidas adecuadas en su supervisión.

6. Promover la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios sociales en la Región de Murcia.

#### **Tercero.- Ámbito de aplicación y normativa**

1. La actividad inspectora se extiende a las personas físicas o entidades que realicen actividades de servicios sociales en el territorio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como sobre los centros y servicios públicos o privados que desarrollan tal tipo de actividades.

2. En el ejercicio de la función inspectora se aplicará la normativa vigente en materia de servicios sociales, especialmente:

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

- Ley 3/2003, de 10 de abril, de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

- Decreto 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de entidades, centros y servicios sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos.

- Decreto 69/2005, de 3 de junio, por el que se establecen las condiciones mínimas que han de reunir los centros residenciales para personas mayores de titularidad pública o privada.

- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.

- Ley 4/2017, de 27 de junio, de accesibilidad universal de la Región de Murcia.

Ley 3/1997, de 7 de abril, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación.

- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.

- Decreto n.º 44 /2009, de 20 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto Básico de Centros Sociales de Personas Mayores de la Región de Murcia dependientes del Instituto Murciano de Acción Social.

- Decreto 31/1994, de 25 de febrero, sobre ingreso y traslado en centros residenciales propios, gestionados y concertados de la Administración Regional para personas mayores.

#### **Cuarto.- Recursos**

1. La realización de las actuaciones contempladas en el presente plan se llevará a cabo por el personal perteneciente al Servicio de Inspección, Registro y Régimen Sancionador actualmente integrado por tres inspectores de centros y servicios sociales.

2. La Secretaría General de la Consejería de familia e Igualdad de Oportunidades pondrá a disposición del personal inspector los recursos materiales que fueran necesarios para el cumplimiento de sus funciones con el objetivo de incrementar la efectividad y la eficiencia de la actividad inspectora, velando por una modernización y mejora de los recursos y medios utilizados.

#### **Quinto.- Criterios actuación inspectora**

1. Inspección a Centros de Atención Residencial, de Día y de Atención en los sectores de personas Mayores, Dependencia, Discapacidad, Enfermedad Mental Crónica, Emergencia, Riesgo y Exclusión Social, y Atención al Menor, a los efectos de constatar el cumplimiento por parte de los mismos en los siguientes aspectos:

a) Cumplimiento de la normativa de aplicación.

b) Cumplimiento de las cláusulas técnicas de los contratos y concierto social suscritos con el IMAS.

c) Recursos Humanos y organización del personal. En especial se vigilará el cumplimiento de las ratios establecidas por vía reglamentaria, contractual o por aplicación del concierto social que tenga suscrito el centro de todo el personal.

Asimismo, se comprobará la titulación profesional del personal directivo y técnico, así como del personal cuidador, de acuerdo con las previsiones establecidas en la Resolución de 2 de diciembre de 2008, por la que se aprueba 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 SAAD, además de las previsiones contenidas en el Capítulo V del Decreto 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos.

2. En la función inspectora se dará prioridad a los derechos de las personas usuarias. En concreto, se revisará el funcionamiento de los Consejos de Participación, así como los Reglamentos de Régimen Interno en relación a los derechos de autonomía de las personas. Igualmente se comprobará el cumplimiento de la normativa vigente en sujeciones y otros aspectos concretos de los conciertos, tales como Planes de Atención Individualizada (P.A.I), Protocolos y Registros correspondientes, haciendo especial hincapié en los Protocolos de Contenciones o Inmovilizaciones, Actividades del Centro y de Acogida y Adaptación.

3. Las visitas de inspección se programarán, como mínimo, con quince días de antelación, mediante la confección del correspondiente cuadrante de trabajo que será aprobado por la persona responsable de la Jefatura del Servicio de Inspección, Registro y Régimen Sancionador.

#### **Sexto.- Líneas básicas de actuación**

La consecución de los objetivos determinados en el artículo segundo se llevará a cabo a través de las siguientes líneas de actuación:

1. Línea I. Control del cumplimiento de las condiciones mínimas materiales y de funcionamiento exigidas para la apertura, modificación, traslado y funcionamiento de los centros y servicios sociales.

Actuaciones: Visitas de inspección a Centros Sociales con emisión del acta correspondiente respecto al cumplimiento de la normativa vigente en materia de autorización de centros y servicios sociales.

2. Línea II. Control y seguimiento del cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales y actualización del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.

##### 2.1- Actuaciones:

a) Visitas de la Inspección a Centros y Servicios Sociales autorizados en las que se realizarán actuaciones de comprobación, investigación y asesoramiento para constatar el cumplimiento de las condiciones materiales y funcionales de los centros.

b) Recabar información en las visitas de inspección en orden a actualizar los datos que obran en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.

c) Detectar la posible existencia de centros que desarrollen actividades de servicios sociales sin disponer de la preceptiva autorización de apertura.

d) Comprobar el cumplimiento de los requerimientos efectuados por la inspección de centros y servicios sociales.

e) La Inspección trasladará al Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales la información obtenida en las visitas de inspección que resulten relevantes para la actualización de éste.

2.2 Para el establecimiento de la programación de las inspecciones se dará prioridad a:

- Centros que no dispongan de informe favorable de la inspección de centros y servicios sociales y no hayan regularizado su situación administrativa.
- Centros que no hayan sido inspeccionados en los últimos dos años.
- Centros que hayan sido objeto de requerimientos por parte de la inspección de centros y servicios sociales para la subsanación de deficiencias.
- Centros que hayan sido objeto de denuncias, reclamaciones o quejas.
- Centros que hayan sido objeto de sanción administrativa en materia de servicios sociales.

2.3 Para la comprobación del cumplimiento de los requerimientos efectuados por la inspección, finalizado el plazo concedido para la subsanación o corrección de las deficiencias observadas, se realizará la oportuna inspección de la que se extenderá la correspondiente acta en la que se reflejará el grado de cumplimiento de lo requerido.

3. Línea III. Seguimiento de la calidad en la atención asistencial.

3.1 Actuaciones:

I. Línea básica de actuación orientada a la garantía del respeto a los derechos de las personas destinatarias de servicios sociales de carácter residencial. En concreto, se vigilará que la atención sea la adecuada a las necesidades de los usuarios. Especial incidencia en la existencia y contenido del Plan de Atención Individualizada (PAI), así como en el contenido mínimo del Reglamento de Régimen interno, que vincula tanto al Centro como a los usuarios del mismo.

Objetivo. – La labor inspectora se dirigirá a la comprobación del respeto a los derechos de los destinatarios de los servicios sociales en la línea de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

En particular, durante la vigencia del presente Plan de Inspección, se controlará el cumplimiento de los derechos de los usuarios de servicios residenciales de Atención a Personas Mayores, Discapacidad, Enfermedad Mental, Atención al Menor y Emergencia, Riesgo y Exclusión Social.

Para la verificación del cumplimiento de estos derechos, y dentro de las visitas que se lleven a cabo en estos servicios, sea cual sea el motivo que la haya propiciado, la actuación inspectora se centrará especialmente en los siguientes derechos:

1.º Derecho a recibir un trato digno por el personal del centro y personas usuarias, con especial incidencia en la atención dispensada a las personas con mayor grado de dependencia.

Igualmente se incidirá en la importancia que tiene el personal de referencia y a que la atención que se preste a los cuidados personales de los usuarios sea adecuada a sus circunstancias y necesidades.

2.º Derecho a recibir información sobre sus derechos, valoración de su situación y a recibir información previa en cualquier intervención que les afecte, a fin de que puedan dar consentimiento específico.

Igualmente se inspeccionará que las cláusulas de los contratos de admisión no sean contrarias a derecho, ni abusivas.

3.º Derecho a recibir atención personalizada, de acuerdo con las necesidades específicas de los usuarios. En concreto se comprobará que se disponga de un PIA para cada usuario y que el mismo haya sido implantado y revisado periódicamente por los profesionales integrantes del Equipo Técnico.

4.º Derecho a la Intimidad y privacidad. Se hará especial hincapié en la disponibilidad, por parte del centro, de instalaciones y espacios adecuados para poder recibir visitas con la mayor intimidad posible, así como el respeto a la privacidad en cualquier comunicación del usuario con el exterior, ya sea mediante correo ordinario, telefónicamente o cualquier otro medio.

5.º Derecho de acceso a un sistema de quejas y sugerencias. En este apartado se estudiarán los protocolos utilizados por los centros y servicios en este ámbito, así como la existencia de una respuesta por parte del Servicio y recibida por la persona solicitante, así como el plazo empleado para ello.

6.º Derecho a la participación junto a los familiares en su caso en los Órganos de participación del centro.

7.º Derecho a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o tratamiento farmacológico sin consentimiento informado ni prescripción facultativa y supervisión, salvo que exista peligro inminente para la seguridad física del usuario o de terceros. En concreto, se comprobará los siguientes extremos:

a) La preceptiva prescripción médica de las sujeciones físicas, reflejando el motivo, el tipo de sujeción, las situaciones en las que deba utilizarse y su duración.

b) Comprobación documental de que la medida de sujeción dispone del consentimiento informado del usuario o de su representante legal.

c) Comprobación de que el personal de atención directa del centro revisa periódica y diariamente la correcta aplicación de la sujeción, así como la realización de actuaciones complementarias de prevención de lesiones y de movilización de la persona.

d) Análisis y evaluación de los protocolos existentes en los centros en relación con esta materia.

#### 4. Línea IV. Actuaciones inspectoras por quejas y denuncias.

a) Corresponde al Servicio de Inspección, Registro y Régimen Sancionador la recepción y comprobación de las quejas y denuncias formuladas por los usuarios de centros y servicios sociales y sus familiares.

b) A efectos informativos se comunicará al denunciante el resultado de las actuaciones realizadas con motivo de la queja, reclamación o denuncia.

c) Durante el periodo de vigencia del presente plan se intensificarán las actuaciones inspectoras en relación con aquellos centros y servicios sociales que hayan sido objeto de reiteradas quejas y denuncias y que presenten deficiencias constatadas por la inspección.

#### **Séptimo.- Metodología**

La actuación inspectora en el ejercicio de sus competencias legalmente reconocidas, se acomodará a las siguientes directrices básicas:

1.º La Inspección podrá acceder a todas las instalaciones y locales de los Centros y Servicios. De igual forma, deberá proporcionársele el acceso a todos aquellos, documentos, datos, o información relativa que resulte necesaria y/o relevante en relación con el objeto de la inspección y con el ejercicio correcto de

las facultades de Inspección. La obstrucción a la labor inspectora está tipificada como infracción grave en el artículo 51.2 de la Ley 3/2003, de 10 de abril del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

2.º Las visitas ordinarias y las visitas resultado de una reclamación, queja o denuncia no se comunicarán previamente y se iniciarán con la identificación de los Inspectores acreditados.

3.º Las visitas de inspección, sea cual sea el motivo que las cause, podrán llevarse a cabo en días laborables y festivos, tanto en horario diurno como en nocturno.

4.º La inspección coordinará sus actuaciones con las demás unidades de las Administraciones Públicas correspondientes, las cuales proporcionarán cualquier documentación requerida que sea necesaria o facilite la labor inspectora, todo ello ajustado a la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal.

#### **Octavo.- Efectos**

Las actuaciones inspectoras contempladas en la presente orden tendrán los siguientes efectos:

a) Proponer la incoación del correspondiente expediente sancionador cuando se detecten infracciones a la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

b) Dar traslado a otros Departamentos y a otras Administraciones Públicas de aquellas conductas constitutivas de infracción administrativa que sean de su competencia.

c) Si se detectara que una determinada infracción administrativa pudiera ser constitutiva de ilícito penal, se pondrá en conocimiento de la instancia judicial correspondiente.

#### **Noveno.- Medios**

a) Con la finalidad de actualizar y mejorar la competencia técnica y los conocimientos específicos del personal de inspección, se dará prioridad a la formación continuada del personal mediante el diseño y ejecución de actividades formativas y de gestión del conocimiento dentro de la organización, priorizando las relacionadas con las reformas en el marco regulatorio, tanto europeo como nacional o regional con impacto en los servicios sociales objeto de inspección.

b) Para el desarrollo de la función inspectora y la actividad de autorización de centros y servicios sociales, la Consejería de familia e Igualdad de Oportunidades dotará a la Inspección del personal y medios que resulten adecuados y garantizará la colaboración de los restantes órganos y organismos de ella dependientes. Igualmente la Inspección contará con el apoyo de los servicios de inspección adscritos a otros departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y con la colaboración de otras Administraciones Públicas con facultades inspectoras o competencias en materia de servicios sociales.

#### **Décimo.- Evaluación**

Finalizado el periodo de vigencia del plan, se llevará a cabo una evaluación mediante la elaboración de una memoria que contenga el resumen de las inspecciones realizadas, actuaciones, grado de cumplimiento de la normativa y medidas correctoras adoptadas.