

SERVICIO DEL OBSERVATORIO DE LA REALIDAD
SOCIAL

--
-- --

El Consejero de Derechos Sociales, ha dictado la siguiente:

“ORDEN FORAL 448/2017, de 19 de diciembre, del Consejero de Derechos Sociales, por la que se aprueba el Plan de Inspección en materia de Servicios Sociales en Navarra, para el año 2018.

La Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, fija como objetivo básico conseguir el bienestar social de la población en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, garantizando el derecho universal de acceso a los servicios sociales. Asimismo, es objeto de esta Ley Foral configurar un sistema de servicios sociales que permita prestar servicios con las condiciones óptimas a fin de asegurar la autonomía, dignidad y la calidad de vida de las personas.

El ámbito de aplicación de esta Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, viene delimitado en los artículos 3 y 4 de la misma, que establecen qué se entiende por sistema de servicios sociales y quiénes son las personas destinatarias de dichos servicios sociales. A su vez, los artículos 6, 7 y 8 establecen los derechos y deberes de los destinatarios de dichos Servicios Sociales.

En este marco jurídico, el artículo 69 establece que para poder prestar servicios sociales en la Comunidad Foral de Navarra que formen parte del sistema de servicios sociales, será necesario, además de que estos servicios estén inscritos en el registro previsto en el artículo 75, obtener y mantener las autorizaciones administrativas previstas en el artículo 70, que tendrán como finalidad garantizar el cumplimiento de unos requisitos y de unos estándares mínimos de calidad.

Por último, el artículo 83 de la citada Ley Foral, establece que estarán sometidas a la inspección y al control del Departamento competente en materia de servicios sociales todas las actuaciones realizadas por entidades públicas y privadas que se encuentren dentro del ámbito de aplicación de esta Ley Foral.

El Decreto Foral 128/2015, de 28 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Derechos Sociales, atribuye a la Dirección General del Observatorio de la Realidad Social, de Planificación y Evaluación de las Políticas Sociales, el control e inspección del cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, por parte de los servicios del sistema de servicios

sociales y de las personas destinatarias de los mismos. El Servicio de Calidad e Inspección elaborará los planes de inspección para los servicios del sistema de servicios sociales y realizará el control y coordinación de la actividad inspectora. Por último, la Sección de Inspección ejercerá, dentro del ámbito material de asuntos sociales, familia y protección del menor, las atribuciones previstas en el precitado Decreto Foral y, en especial, las siguientes:

a) El control e inspección, en colaboración con el resto de unidades orgánicas del Departamento, del cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales y otras normativas de aplicación, por parte de los servicios del sistema de servicios sociales y de las personas destinatarias de éstos.

b) La gestión y tramitación de las autorizaciones administrativas de los servicios del sistema de servicios sociales.

c) El control e inspección del cumplimiento técnico de los conciertos suscritos por el Departamento, notificando el resultado de los mismos al órgano gestor de los mismos.

De todo ello se concluye que la inspección de Servicios Sociales debe configurarse como una competencia de control, no sólo de la adecuación de los centros y servicios a la normativa vigente en materia de requisitos materiales y funcionales, así como de control del cumplimiento de los conciertos suscritos por los prestadores de servicios, sino también de vigilancia y respeto a los derechos de las personas destinatarias de los servicios sociales. Asimismo, debe velar por que las personas reciban una atención adecuada a sus necesidades, es decir una atención integral, integrada y personalizada.

Y en estas premisas se basarán las líneas básicas de actuación de este Plan de Inspección.

El Plan de Inspección para el año 2018, contiene algunas diferencias con respecto al Plan anterior.

Se mantiene la labor inspectora en el control del cumplimiento de las cláusulas técnicas de los conciertos suscritos entre la ANADP y los prestadores de servicios, de manera que se constate que los servicios prestados por dichas Entidades y financiados por el Gobierno de Navarra, se realizan en las condiciones establecidas por la Administración contratante y con el nivel de calidad exigido por la misma.

En este marco, se realizarán inspecciones ordinarias a diversos Servicios de atención diurna y residencial del Área de Atención a Personas

Mayores, Dependencia, Enfermedad Mental, Discapacidad, Atención a menores y Exclusión Social. Se hará especial hincapié en el respeto, por parte de las entidades gestoras de dichos Servicios, a los derechos de las personas usuarias. En concreto, se revisará el cumplimiento de aquellos requerimientos y/o advertencias efectuados por la Sección de Inspección en la ejecución del Plan de Inspección 2017 o que hayan sido realizados como resultado de la investigación de denuncias que se hayan podido interponer frente a dichos Servicios. Igualmente se comprobará el cumplimiento de la normativa vigente en materia de sujeciones y otros aspectos concretos de los conciertos, tales como Planes de Atención Individualizada (P.A.I), Protocolos y Registros.

Así mismo, se inspeccionará, con especial intensidad, el cumplimiento de las ratios de personal exigidas en normativa y en los conciertos suscritos, así como la cualificación profesional del personal técnico y de atención directa, el plan de Formación continua del personal exigido en los mismos.

Como novedad, respecto al Plan de Inspección del año 2017, en la ejecución del presente Plan de Inspección se incidirá en que la organización y distribución del personal de los Servicios inspeccionados sea proporcional y adecuado, en las distintas franjas horarias del día y de la noche, para una correcta y adecuada prestación del servicio a las personas usuarias del mismo.

Con respecto a la línea de control de ayudas, se mantienen las inspecciones a las Rentas Garantizadas, manteniendo las inspecciones de aquellos expedientes ya resueltos, en los que existan dudas o indicios de incumplimiento y que sean remitidos por la Sección de Garantía de Ingresos y Prestaciones Económicas. Para realizar este control se seguirá el procedimiento previamente establecido y se recabará la ayuda de la Policía Foral.

En consecuencia, en virtud de las facultades que me han sido atribuidas por la Ley Foral 14/2004, de 3 de diciembre, del Gobierno de Navarra y su Presidente,

ORDENO:

1º. Aprobar el Plan de Inspección en materia de Servicios Sociales en Navarra para el año 2018, que figura como Anexo a esta Orden Foral.

2º. Autorizar al Director General de Observatorio de la Realidad Social, de Planificación y de Evaluación de las Políticas Sociales, para que adopte las medidas necesarias de ejecución de los programas concretos

establecidos en el citado Plan de Inspección, con el fin de cumplir los objetivos previstos en el mismo.


3º. Publicar esta Orden Foral en el Boletín Oficial de Navarra, a los efectos oportunos.

Pamplona, a diecinueve de diciembre de dos mil diecisiete. El Consejero De Derechos Sociales. Miguel Laparra Navarro.”.

Lo que notifico a Vd., para su conocimiento a los efectos oportunos.

Pamplona, a veintinueve de diciembre de dos mil diecisiete.

EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO

 Nafarroako Gobernua
Gobierno de Navarra
Derechos Sociales / Eskubide Sozialak

Secretaría General Técnica
Idazkaritza Tekniko Nagusia

Javier Piquer Lapuerta

ANEXO

PLAN DE INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE NAVARRA PARA EL AÑO 2018

Primero.- Órgano Responsable.

La Sección de Inspección del Servicio de Calidad e Inspección de la Dirección General de Observatorio de la Realidad Social, de Planificación y de Evaluación de las Políticas Sociales es, de conformidad con la estructura orgánica del Departamento de Derechos Sociales, aprobada por Decreto Foral 128/2015, de 28 de agosto, el órgano administrativo responsable de la ejecución del Plan, el cual será desarrollado con arreglo al marco normativo vigente.

Segundo.- Objetivos.

1º. Velar por que las personas destinatarias de los servicios sociales reciban una atención adecuada a sus necesidades y de calidad, de conformidad con la normativa vigente.

2º. Vigilancia del respeto a los derechos de las personas destinatarias de los servicios sociales, derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico vigente, en especial de los derechos específicos de las personas usuarias de Centros Residenciales.

3º. Asesoramiento a los Centros y Servicios sobre el cumplimiento de la normativa vigente y sobre aspectos relativos a una atención de calidad a las personas usuarias, en relación a los documentos que al respecto se elaboren en el Departamento de Derechos Sociales, así como en relación a los requisitos materiales y funcionales que deben cumplir los mismos.

4º. Control del cumplimiento técnico de los conciertos.

Tercero.- Procedimiento.

Las actuaciones inspectoras del Departamento de Derechos Sociales en el año 2018, son las contenidas en este Plan, y todas aquellas que sean resultado de la presentación de denuncias, quejas y reclamaciones, o de la solicitud de cualquiera de las autorizaciones previstas en la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre de Servicios Sociales.

Con carácter extraordinario se podrán realizar todas las actuaciones que se ordenen desde la Consejería de Derechos Sociales, Direcciones

Generales, como consecuencia de orden superior, o por petición razonada de otros órganos así como por propia iniciativa del Servicio de Calidad e Inspección

Cuarto.- Normativa de aplicación.

Serán de aplicación en la labor inspectora todas aquellas normas reguladoras de la materia de Servicios Sociales. En particular, las normas más comúnmente utilizadas para dicha labor serán las siguientes:

- 1) Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales.
- 2) Decreto Foral 209/1991, de 23 de mayo, de aplicación de conformidad con lo establecido en la disposición derogatoria única de la Ley foral anterior.
- 3) Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia.
- 4) Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos.
- 5) Decreto Foral 69/2008, de 17 junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General.
- 6) Decreto Foral 221/2011, de 28 de septiembre, por el que se regula el uso de sujeciones físicas y farmacológicas en el ámbito de los Servicios Sociales Residenciales de la Comunidad Foral de Navarra y su normativa de desarrollo.
- 7) Las normas específicas de las ayudas a inspeccionar, así como las normas contractuales de cada concierto, en su caso.
- 8) Decreto Foral 48/2011, de 16 de mayo, por el que se regula el Régimen del Personal Inspector de Servicios Sociales de Navarra.

Quinto.- Líneas Básicas de Actuación.

Las líneas básicas de actuación estarán orientadas a la consecución de los siguientes fines:

I.- Garantía del respeto a los derechos de las personas destinatarias de los servicios sociales, particularmente de las destinatarias de servicios sociales de carácter residencial. En concreto, se revisará el cumplimiento de aquellos requerimientos y/o advertencias efectuados por la Sección de Inspección en la ejecución del Plan de Inspección 2017 o que hayan sido

realizados como resultado de la investigación de denuncias que se hayan podido interponer frente a dichos Servicios. 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 (partes de incidencias, libros de tareas, etc.).

II.- Supervisión y Control de los Centros y Servicios. Especial incidencia en el cumplimiento de las cláusulas técnicas de los conciertos y de las ratios de personal exigidas en los mismos, así como de la cualificación de dicho personal. Se incidirá en la comprobación de fichajes, planillas de presencia, así como ocupación de usuarios del Centro y valoración de dependencia.

III.- Línea básica de inspección para la comprobación del cumplimiento de los requisitos para ser beneficiario de Renta Garantizada, en aquellos expedientes concretos ya concedidos que por indicios de posibles incumplimientos se deriven por parte de la Sección de Garantías de Ingresos y Prestaciones Económicas.

Sexto.- 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.

Cuando el responsable del Servicio no se encuentre en el mismo en el momento de la visita deberá haber delegado sus funciones en otro personal del servicio que sea responsable de acompañar y atender las indicaciones de la inspección, teniendo esta persona acceso a todos aquellos, documentos, datos, o información que se les requiera, en sustitución del responsable del Centro.

El no permitir el acceso a los mismos ya sea por no designar sustituto, o bien, porque este desconozca dónde se encuentran los datos o no pueda acceder a los mismos, podrá ser considerado como obstrucción a la labor inspectora está tipificada como infracción grave en el artículo 86, letra n), de la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales.

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

Inspectores acreditados, especificando el personal inspector el motivo de la misma.

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 actuación inspectora se ajustará a la normativa aplicable relativa a la protección de datos de carácter personal.

5.º Los órganos y organismos del Departamento están obligados a colaborar con la mayor eficacia y celeridad con la Inspección siempre que sean requeridos para ello.

6.º Previamente a la ejecución del Plan se aprobarán los protocolos de inspección de cada línea básica.

Séptimo.- Líneas Básicas de la Actuación Inspectora en materia de Política Social durante el año 2018.

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 las personas usuarias. Así mismo, se revisará el cumplimiento de aquellos requerimientos y/o advertencias efectuados por la Sección de Inspección en la ejecución del Plan de Inspección 2017 o que hayan sido realizados como resultado de la investigación de denuncias que se hayan podido interponer frente a dichos Servicios. 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. Los PAIs, deberán contar con una valoración integral de la persona usuaria donde figuren capacidades, preferencias de la persona usuaria.

Así mismo, para que el documento pueda considerarse un PAI, deberá marcar objetivos generales y particulares por áreas; las medidas o programas para la consecución de los mismos. Deberá ser interdisciplinar, integral y revisado periódicamente, al menos, con carácter anual y cada vez que se produzcan modificaciones importantes en el estado de la persona usuaria. Así mismo, este documento deberá ser informado y consensuado (en la medida de lo posible) con la persona usuaria y/o familia.

Objetivo.- La labor inspectora se dirigirá a la comprobación del respeto a los derechos de los destinatarios de los servicios sociales que, 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, se regulan en los artículos 6 y 8 de la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales.

En particular, durante la vigencia del presente Plan de Inspección, se controlará el cumplimiento de los derechos de las personas usuarias de servicios residenciales de Atención a Personas Mayores, Discapacidad, Enfermedad Mental, Atención al menor 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 el respeto a la tolerancia y la comprensión con quienes puedan presentar deterioro cognitivo o demencia.

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 las personas usuarias sea adecuada a sus circunstancias y a su estado.

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.

3.º Derecho a recibir atención personalizada, de acuerdo con las necesidades específicas de las personas usuarias. En concreto se inspeccionará que los Servicios dispongan de un PAI para cada usuario y que el mismo haya sido revisado periódicamente por los profesionales competentes. Así mismo, se controlará que la asistencia personal, social, sanitaria, farmacéutica, educacional y cultural sea efectiva, correcta e individualizada. En particular, se controlará que las personas usuarias conozcan el Reglamento de Régimen interno del Servicio y los términos del contrato suscrito por ellos con el Servicio y que ambos documentos respeten el derecho a la autonomía y la libertad de las personas usuarias. Así mismo, se comprobará que los Centros han corregido los requerimientos y/o advertencias que se les hayan notificado en estos apartados durante el año 2017.

4.º Derecho a la Intimidad y privacidad. Se realizará especial hincapié en la disponibilidad, por parte del Servicio, 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 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 en centros, a través de los Consejos de Participación, cuya constitución y reunión anual es exigida por la normativa aplicable.

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 cumplimiento del Decreto Foral 221/2011, de 28 de septiembre, por el que se regula el uso de sujeciones físicas y farmacológicas en el ámbito de los Servicios Sociales residenciales de la Comunidad Foral de Navarra y su Protocolo de uso, aprobado por Orden Foral 186/2014, de 2 de abril. En concreto, se comprobará la existencia y funcionamiento de la Comisión de sujeciones, así como las propuestas, implantación y evaluación de las alternativas a dichas sujeciones. Se comprobará el cumplimiento de aquellas advertencias remitidas por la Sección de Inspección a los Centros en dicha materia durante el año 2017, resultado de la ejecución del Plan de Inspección 2017 o denuncias resueltas en relación a dicha materia.

La comprobación del respeto a los derechos de los destinatarios en las visitas ordinarias de inspección se podrá efectuar por cualquiera de estos medios:

- Mediante información dada por las personas usuarias del centro y/o familiares y allegados de los mismos.
- Mediante evidencias derivadas de la actuación inspectora.
- A través de información suministrada por los trabajadores, ex trabajadores y responsables del centro.

La comprobación de los derechos mediante observación directa se llevará a cabo teniendo en cuenta unos criterios homogéneos fijados previamente para todo el personal Inspector en los Protocolos de inspección elaborados al efecto.

II.- Línea básica de actuación orientada a la supervisión y control de los centros y servicios, con especial incidencia en el cumplimiento de las cláusulas técnicas de los conciertos y las relativas a las ratios de personal exigidas.

Programa II.1.- Legalización de todos los Centros y Servicios en funcionamiento.

Objetivo.- Regularizar la situación administrativa de todos los Centros y Servicios que estando en funcionamiento no tienen las pertinentes autorizaciones.

Programa II.2.- Concesión de nuevas autorizaciones e inscripciones en el nuevo Registro de Servicios Sociales y de Autorizaciones Específicas en esta materia.

Objetivo.- Realizar las actuaciones inspectoras necesarias para el procedimiento de concesión de autorizaciones de funcionamiento, cambio de titularidad, modificación sustancial de instalaciones, modificación de funciones y objetivos, autorizaciones provisionales para supuestos excepcionales y cese de actividad, así como las inscripciones, bajas y modificaciones de inscripción, en el Registro de Servicios Sociales y de Autorizaciones Específicas en esta materia.

Programa II.3.- Control permanente del cumplimiento de las condiciones materiales y funcionales de los Centros y Servicios. Especial incidencia en el cumplimiento de los conciertos.

Objetivos:

Realizar una visita anual a Servicios Residenciales y de atención diurna de las Áreas de Atención a Personas Mayores, Dependencia, Discapacidad, Enfermedad Mental, Exclusión Social, y Atención al Menor, a los efectos de constatar el cumplimiento legal por parte de los mismos en los siguientes aspectos:

a) Cumplimiento de la normativa de aplicación: seguridad, administrativas, derechos usuarios, sujeciones.

b) Cumplimiento de las cláusulas técnicas de los contratos suscritos con la ANADP.

c) Recursos Humanos y organización del personal. En especial se vigilará el cumplimiento de las ratios establecidas reglamentaria o contractualmente de todo el personal del Centro, así como el control de

asistencia al puesto de trabajo mediante fichajes y turnos o cualquier otro medio probatorio, de todo el personal del Centro, incluido personal directivo y técnico, ya sea propio o subcontratado.

Igualmente, en este mismo sentido, se comprobará la ocupación real y detallada del Centro, valoración de dependencia de cada una de las personas usuarias y servicios que se les presta a los mismos. Distribución adecuada y eficiente de los recursos humanos en las distintas franjas horarias y días de la semana. Para dicho control se enviarán, a los Centros y servicios, diversos archivos que deberán devolverse cumplimentados.

La denominación de las categorías profesionales, tanto de los archivos "Planillas" como de "Fichajes" deberá coincidir con las denominaciones facilitadas por inspección. Se comprobará el cumplimiento de aquellas advertencias remitidas por la Sección de Inspección a los Centros en dicha materia durante el año 2017, resultado de la ejecución del Plan de Inspección 2017 o denuncias resueltas en relación a dicha materia.

d) Así mismo, se comprobará la titulación profesional de los órganos directivos y del personal 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.

III.- Línea básica de inspección relativa al control del cumplimiento de los requisitos para ser beneficiario de la Renta Garantizada, con especial incidencia en la convivencia y residencia, recabando para ello la ayuda de la Policía Foral.

Objetivo.- La remisión a la Policía Foral de aquellos expedientes ya concedidos, en los que la Sección de Garantía de Ingresos y Prestaciones Económicas, informen de indicios o dudas sobre el cumplimiento de los requisitos de convivencia y/o residencia por parte de los beneficiarios.

Para su ejecución, se seguirá el procedimiento previamente elaborado y consensuado con la Policía Foral.