

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 1

Control de Versións:		
Versión	Data	Descrición
0.0	25/04/2011	Elaboración protocolo
0.1	20/06/2011	Con alegación Dx Dependencia e Autonomía Persoal
0.2	26/11/2012	Adaptación al Decreto 254/2011, de 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais en Galicia. (DOG núm. 14, do 20 de xaneiro).

ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 2

1.- Definición

O presente protocolo ten por obxecto servir como guía informativa sobre a actuación da unidade de inspección, definindo as canles para o exercicio dos dereitos e obrigas das entidades, clarificando a finalidade dos diferentes escritos e recomendacións, evitando interpretacións diferenciadas ou inexactas e procurando a colaboración e asesoramento na mellora continua dos servizos sociais.

2.- Misión da inspección de maiores, discapacidade e dependencia

Verificar o cumprimento da normativa aplicable aos centros e programas de servizos sociais, tanto públicos como privados, que actúan no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia, na área de maiores, discapacidade e dependencia, de xeito que se garantan os dereitos das persoas usuarias e se procure a mellora continua da calidade nos servizos sociais mediante:

- Asesoramento no cumprimento da normativa.
- Asesoramento na difusión de boas prácticas.
- Inspección dos servizos e programas.
- Proposta ao órgano competente da incoación de expediente sancionador en caso de ser necesario.
- Seguimento das subvencións concedidas a través da Consellería de Traballo e Benestar co obxecto de verificar a súa aplicación á finalidade para a que se concederon, así como a súa rendibilidade social.

3.- Plan de inspección

A actividade inspectora organízase de conformidade coas directrices e coas prioridades acordadas no plan anual de inspección.

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

4. Normativa básica

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:17/04/2012	Data:9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 3

- ✓ *Lei 13/2008 de 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia.*
- ✓ *Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais en Galicia.*
- ✓ *Orde do 18 de abril de 1996, pola que se desenvolve o Decreto 243/1995, do 28 de xullo, no relativo á regulación das condicións e requisitos específicos que deben cumprir os centros de atención a persoas maiores (DOG nº 88, do 6 de maio).*
- ✓ *Orde do 13 de abril de 2007, pola que se modifica a do 18 de abril de 1996 que regula os requisitos específicos que deben cumprir os centros de atención a persoas maiores. (DOG nº 80, do 25 de abril)*
- ✓ *Orde do 20 de xullo de 2010, pola que se modifica a Orde do 18 de abril de 1996, relativa á regulación das condicións e requisitos específicos que deben cumprir os centros de atención a persoas maiores. (DOG nº 145 do 30 de xullo).*
- ✓ *Disposición transitoria 6 da Orde de 2 de xaneiro de 2012 de desenvolvemento do Decreto 15/2010, de 4 de febreiro (estadias nocturnas).*
- ✓ *Decreto 19/2008 do 7 de febreiro, polo que se crea a Rede Galega de Centros de Día de Atención Social para persoas con alzhéimer e outras demencias neurodexenerativas.(DOG nº 36 do 20 de febreiro).*
- ✓ *Orde do 25 de xuño de 2008, pola que se regulan os requisitos específicos que deben cumprir os centros de día e as unidades de atención social para persoas que padecen alzheimer e outras demencias.(DOG nº 138 do 17 de xullo).*
- ✓ *Disposición Transitoria 3ª apartado d) da Orde do 17 de decembro de 2007, pola que se establecen os criterios para a elaboración do Programa individual de atención, fixación das intensidades de protección dos servizos, réxime de compatibilidades das prestacións e xestión das prestacións económicas do sistema para a autonomía e atención á dependencia na Comunidade Autónoma de Galicia. (DOG nº 246 do 21 de decembro).*
- ✓ *Orde do 18 de agosto de 2000, pola que se aproba o Estatuto básico de centros de servizos sociais da Comunidade Autónoma de Galicia. (DOG nº 177, do 12 de setembro de 2000).*
- ✓ *Resolución de 2 de decembro de 2008, da Secretaría de Estado de Política Social, Familia y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para*

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: Mª PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:17/04/2012	Data:9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 4

garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 5

5. Control da legalidade

As funcións de control da legalidade vixente instrumentaranse a través de:

1) A realización de controis documentais periódicos, xeralmente anuais, dos servizos sociais en funcionamento, en aspectos referidos ao mantemento das instalacións, pólizas de seguros, carteira de servizos e recursos humanos empregados. Na medida que sexa posible, facilitarase o cumprimento desta obriga mediante medios informáticos ou telemáticos (fundamentalmente a través da cumprimentación de datos e envío da documentación a través do Rexistro único de entidades prestadoras de Servizos Sociais, en adiante RUEPSS)

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

2.1) Tipos de visitas de inspección:

- **Inspección inicial:** realízase con carácter previo á concesión da autorización de inicio de actividade de centros e de servizos complementarios, no seu caso, tanto de titularidade pública como privada, así como á concesión de autorizacións de modificación substancial, neste último caso cando sexa necesaria a visita de inspección por razón das obras executadas.
- **Inspección ordinaria:** realízase de forma periódica e planificada, prevista no plan de inspección, coa finalidade de controlar o cumprimento da normativa vixente, tanto nos aspectos estruturais coma nos funcionais. No caso de que o centro ou programa inspeccionado non rexistre deficiencias graves que poidan ser constitutivas de infracción administrativa, realizarase un control da calidade do servizo prestado mediante a verificación de determinados aspectos protocolarizados anualmente e que pretenden determinar o nivel de calidade e a detección de determinadas áreas de mellora no seu funcionamento.
- **Inspección extraordinaria:** realízase por orden do órgano superior ou pola previa presentación dunha queixa ou denuncia por unha persoa, usuaria do servizo ou non, pero que está debidamente identificada e lexitimada para presentala.

ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:17/04/2012	Data:9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 6

- **Inspección de asesoramento:** realízase a proposta do órgano superior ou a solicitude da entidade titular, co fin de que se realice polo persoal inspector un informe sobre a viabilidade de determinados equipamentos ou sobre os dereitos e deberes das entidades prestadoras e das persoas usuarias e sobre a forma de cumprir as disposicións vixentes na materia.

2.2) Tipoloxía de centros a inspeccionar:

- ÁREA MAIORES
 - Residencias de persoas maiores
 - Fogares residenciais
 - Vivendas comunitarias
 - Apartamentos tutelados
 - Centros de día de maiores
 - Centros de día e unidades de alzheimer
 - Fogares e Clubs
- ÁREA DISCAPACIDADE
 - Residencias asistenciais (gravemente afectados)
 - Residencias de discapacitados con certa autonomía (de adultos)
 - Vivendas tuteladas
 - Centros de día
 - Centros ocupacionais

A.- INICIO DA ACTUACIÓN INSPECTORA

1. Todas as visitas de inspección, agás as de asesoramento e as previas a concesión do inicio de actividade, realizaranse tanto en centros públicos como privados, sen previo aviso á entidade obxecto da inspección. As visitas aos distintos centros, levaranse a cabo segundo o establecido no plan de inspección elaborado previamente e baixo os criterios de obxectividade e imparcialidade.

ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 7

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

Para calquera aclaración sobre esta comunicación poderase contactar co servizo de inspección no enderezo de correo electrónico ou nos seguintes teléfonos:

Teléfonos: 981 545 681 - 981 545 657- Fax: 981 957 697

E-mail:inspeccion.maiorediscapitados@xunta.es

2. O persoal inspector presentárase no centro ante a persoa responsable ou coordinadora deste, informándoa sobre o obxecto da visita e acreditando a súa condición mediante a presentación da correspondente tarxeta identificativa. A visita de inspección poderá realizarse en presenza do persoal que a entidade designe ao efecto. O encargado do centro poderá avisar ou requirir a presenza durante a inspección da persoa responsable do centro ou da entidade titular, sen prexuízo de atender os requirimentos do persoal inspector. Non é necesaria a súa presenza durante a visita cando elo poda supoñer a interrupción da labor ou a desatención das funcións desenvolvidas.
3. O impedimento de acceso ao centro, a calquera parte das instalacións, ou á documentación solicitada será recollida en acta, tipificándose como obstrución á labor inspectora.
4. O persoal inspector poderá realizar as entrevistas individuais con carácter privado que estime convenientes coas persoas usuarias, cos/cas técnicos/as, co persoal de atención directa ou calquera outro persoal da entidade competente por razón das funcións que realicen. Así mesmo, está facultado para efectuar todo tipo de comprobacións materiais, de documentos e de análises da calidade, así como para realizar todas as investigacións que estime axeitadas no cumprimento das súas funcións. Asemade, poderá, sen necesidade de visita, requirir das entidades titulares ou xestoras de centros ou que desenvolvan programas ou servizos a

ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:17/04/2012	Data:9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 8

achega dos datos necesarios, así como solicitarlles a documentación precisa e, no seu caso, os informes oportunos.

5. Cando para os efectos da investigación se considere oportuno, o persoal inspector poderá emprazar nas oficinas da administración ás persoas responsables de entidades, centro ou programas, facendo constar o lugar, a data, a hora e o motivo da citación. Na mesma notificación faranse constar os efectos de non atender a citación.

B.-ACTUACIÓN INSPECTORA NOS CENTROS DE MAIORES E DE DISCAPACITADOS.

A información rexistrada no RUEPSS, así como aquela documentación remitida no control de legalidade anual e aquela derivada das anteriores inspeccións será a información básica de contraste da que dispón o persoal inspector con carácter previo á visita. Calquera inexactitude, falsidade ou irregularidade que se constate na visita sobre o manifestado, publicitado ou rexistrado, quedará recollido na acta.

Nas visitas de inspección o persoal inspector verificará o cumprimento dos seguintes aspectos:

I. Procedemento de supervisión das instalacións

Realizarase un percorrido polas instalacións e un exame ocular das mesmas aos efectos de verificar:

- O uso das instalacións conforme aos termos e condicións da autorización concedida. Así mesmo, comprobarase que non se están utilizando espazos e dependencias non autorizados.
- O nivel de accesibilidade e seguridade das instalacións.

ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:17/04/2012	Data:9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 9

- O estado de conservación das instalacións e do equipamento das distintas dependencias do centro, así como a adecuación do mesmo ás características das persoas usuarias.
- A adecuación ás normas sanitarias e de hixiene. A verificación realizarase mediante a inspección ocular, mediante a comprobación da existencia de programas de desinfección, desinsectación e desratización realizados por empresas debidamente acreditadas, así como a través das incidencias reflectidas nas últimas actas levantadas polo persoal inspector de sanidade.
- Comprobarase que o centro ou as instalacións de referencia do programa dispoñen de medidas de seguridade contra incendios e que están debidamente revisadas (existencia de detectores iónicos, extintores, mangueras, sinalización e iluminación de emerxencia, que as vías de evacuación están libres de obstáculos, que as portas de emerxencias son facilmente operables...). Así mesmo, constatarase que o centro conta con plan de emerxencias ou autoprotección debidamente implantado.
- Finalmente, constatarase que a entidade procede á revisión periódica das instalacións, tales como ascensores, caldeiras, etc..., segundo se esixa regulamentariamente. Esta comprobación faise a través das certificacións técnicas expedidas por empresas debidamente acreditadas ou mediante declaración responsable do representante da entidade titular, así como do constatado de xeito ocular polo persoal inspector.

II. Procedemento de supervisión da garantía dos dereitos das persoas usuarias

Na inspección constataranse os seguintes aspectos:

- Verificarase que está exposta para coñecemento das persoas usuarias a documentación esixida pola normativa de aplicación: licencias e autorizacións, normas de funcionamento visadas, aviso de dispor dun libro de reclamacións, información básica referida aos servizos prestados, ao horario e aos períodos de funcionamento do servizo, así como os prezos ou as tarifas exhibibles pola prestación dos servizos, onde consten claramente as contías totais das prestacións básicas e dos servizos optativos ou susceptibles de cobramento a parte.

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 10

- Verificarase a existencia de libro/follas de reclamacións, con follas autocopiativas por triplicado exemplar. Asemade, constatarase que está nun lugar accesible para os/as posibles reclamantes, e que todo o persoal coñece a súa ubicación e pode facilitalo no caso de que se solicite. Verificarase que non exista ningunha reclamación da que non teña coñecemento o servizo de inspección.
- Comprobarase a existencia dun libro de rexistro de persoas usuarias, en soporte físico ou dixital, permanentemente actualizado, e que disporá da información mínima obrigada referida aos datos identificativos dos/as usuarios/as, data de nacemento, as datas de alta e baixa e os motivos desta.
- Verificarase a existencia de contratos de prestación de servizos asinados con todas as persoas usuarias ou cos representantes legais, no seu caso, nos que quede constancia do coñecemento e aceptación das normas de funcionamento do centro.
- Comprobarase a existencia de facturas e/ou recibos emitidas polos servizos prestados, tanto básicos como complementarios e que os importes cobrados se corresponden cos establecidos na relación de prezos exposta no centro, así como cos fixados no contrato de prestación de servizos asinado coa persoa usuaria.
- Supervisarase o cumprimento da normativa en materia de protección de datos (rexistro das bases de datos na AEPD, autorizacións expresas para o tratamento de datos, imaxes ou utilización de cámaras).
- Comprobarase que a entidade ten contratada unha póliza de seguro de responsabilidade civil e de danos ao edificio que garanta a cobertura das indemnizacións ás persoas usuarias, terceiros e sinistros do edificio, así como que está ao corrente no seu pagamento.
- Verificarase o nivel de satisfacción dos usuarios e familiares, mediante a realización de entrevistas que poden ter carácter privado cando o persoal inspectora o considere oportuno.

ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 11

- Constatárase que no momento da baixa do/a usuario/a no centro se lle faga entrega dun informe médico de alta no que se reflicta a súa valoración e evolución durante a súa estancia no centro, acompañado de folla activa de medicación, así como dun inventario das súas pertenzas.
- Comprobarase que os datos que figuran no RUEPSS referidos a localización do centro, dirección e persoal do centro, carteira de servizos, ocupación do centro, prezos e instalacións, están actualizados. É responsabilidade da entidade titular do centro manter permanentemente actualizado os datos que figuran neste rexistro, ben a través da modificación dos datos por eles mesmos ou ben mediante a comunicación ao servizo de inspección no caso de tratarse de datos cuxa modificación corresponda á Administración.

III. Procedemento de supervisión dos recursos humanos

Comprobaranse documentalmente as condicións, funcións e número de efectivos que presta servizos no centro/programa. A este respecto verificarase:

- A modalidade de contratación e a xornada laboral que realiza mediante o exame dos contratos. Respecto ao persoal voluntario, verificarase que se cumpre a Lei 10/2011, de 28 de novembro, de acción voluntaria, concretamente que contan con póliza de seguro, que cubra tanto os danos ocasionados ás persoas voluntarias, como a terceiros no exercicio da actividade de voluntariado, e que a incorporación da persoa voluntaria á entidade formalizouse por escrito, mediante acordo ou compromiso co contido que establece a propia Lei.
- A relación nominal de traballadores (TC2).
- A efectiva substitución de baixas.
- A adecuación da categoría profesional e titulación ás funcións realizadas.
- A adscrición do persoal ás funcións encomendadas durante toda a duración da xornada. Para comprobar estes aspectos poderanse realizar entrevistas persoais

ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 12

cos/as profesionais, contrastando a información xeral e específica obtida (cadros de actividades, planillas de quendas, cronogramas...) coa que dispón o persoal inspector e a constatada mediante a inspección ocular.

- Neste ámbito, tamén, se observaran outros indicadores como a continuidade e estabilidade no emprego, co obxecto de favorecer un nivel óptimo de calidade na prestación do servizo.
- Verificarase se existe un programa de formación profesional de acordo ás necesidades do proceso asistencial e dos/as traballadores/as, comprobando as accións formativas levadas a cabo.
- Verificarase a formación en primeiros auxilios de todo o persoal, agás daqueles que contan cunha titulación que xa o leve implícito na súa formación: persoal médico, ATS/DUE, fisioterapeutas, auxiliares de enfermería... A estes efectos, terase en conta a formación impartida polo servizo de prevención competente.
- No caso de que a persoa que ocupe o cargo de director/a compatibilice as funcións de dirección coas propias da súa titulación como persoal de atención directa (médico/a, terapeuta ocupacional, animador/a, psicólogo/a, traballador/a social...) comprobarase as funcións que realiza, tanto como director/a como profesional da área correspondente, e o tempo dedicado cada unha destas funcións. Así mesmo comprobarase a súa substitución en caso de ausencia.

IV. Procedemento para a supervisión de rateos de persoal

Verificarase a contratación do persoal mínimo esixido en función da tipoloxía de centro, de conformidade co disposto a continuación:

- No cómputo da rateo mínima de persoal terase en conta a efectiva substitución do persoal. Non se terán en conta traballadores/as de baixa médica, vacacións, permisos, licenzas e excedencias. Tampouco se terá en conta ao persoal voluntario, nin ao persoal en prácticas aos efectos de calcular a rateo.

ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 13

- Con respecto ás presenzas esixidas nas quendas, considérase recomendable a presenza dun mínimo de 2 traballadores/as de atención directa en cada quenda, para garantir a seguridade das persoas usuarias e a calidade na atención.
- Enténdese por persoal de atención directa o seguinte: médico, ATS/DUE, auxiliar de clínica, xerocultor/a, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, técnico en animación sociocultural, educador/a social, traballador/a social, psicólogo/a, psicopedagogo/a, psicomotricista, logopeda, psiquiatra, e técnico de integración social.

CENTROS DE MAIORES

1.- Residencias para persoas maiores e Fogares residenciais

Contarán no cadro de persoal con 0,20 traballadores/as de atención directa por cada persoa usuaria autónoma ou con dependencia leve ou moderada (grao I, niveis 1 e 2; escala de Barthel de 51 a 100) e 0,35 traballadores por cada usuario/a con dependencia (grao II e III e escala de Barthel de 0 a 50).

Polo que se refire ao persoal técnico mínimo das residencias (neste concepto inclúense as miniresidencias, residencias e grandes centros residenciais) e fogares residenciais para persoas maiores, esíxese que contén con persoal con titulación axeitada para prestar os seguintes servizos: atención social, fisioterapia, terapia ocupacional e/ou animación sociocultural. Así mesmo a partir de 40 usuarios dependentes contarán con ATS durante as 24 horas e médico localizable as 24 horas. No caso de centros con menos de 40 usuarios dependentes, contarán con médico e ATS localizable durante as 24 horas.

Os servizos sanitarios públicos do SERGAS serán suficientes para entender cumprido o requisito de ATS e médico localizable, sempre que quede acreditado que están prestando a asistencia sanitaria requirida polas persoas usuarias (mediante a revisión dos seguimentos, prescricións médicas..que constarán no expediente debidamente asinados polo facultativo facendo constar o número de colexiado correspondente). No caso de que se asinen contratos mercantís con profesionais que contén coa formación adecuada ou ben con empresas cuxo obxecto social consista na prestación destes

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:17/04/2012	Data:9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 14

servizos sanitarios, verificarase non so a existencia de tales contratos, senón tamén a efectiva prestación do servizo.

Todos os centros que presten servizos sanitarios deben contar coa preceptiva autorización para prestalos concedida pola Consellería de Sanidade. A súa efectiva concesión anotarase no RUEPSS pola propia entidade (sección autorizacións).

2.- Vivendas comunitarias e Apartamentos tutelados

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

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

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

Se as vivendas comunitarias ou apartamentos tutelados están anexos a unha residencia ou fogar residencial e sempre que as persoas usuarias, se integren no funcionamento destes equipamentos, porque participen nas actividades e terapias, reciban asistencia sanitaria do persoal do centro e apoio dos/as xerocultores/as do centro nas actividades básicas da vida diaria...estes/as usuarios/as teranse en conta aos efectos de computar a rateo mínima de persoal necesario nestes últimos.

3.- Centros de día para persoas maiores

No relativo ao persoal dos centros de día, comprobarase que contan coa figura dun/ha responsable que, no seu caso, poderá ser compartido/a co/a da residencia, Asemade,

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:17/04/2012	Data:9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 15

verificarase que contan cun/ha traballador/a de atención directa por cada 10 usuarios/as, cun mínimo con 2, en cada quenda.

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

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

4.- Centros de día de alzheimer e unidades de alzheimer

Verificarase a existencia dun/ha director/a con titulación de grao medio nas ramas social e/ou sanitaria ou con 2 anos de experiencia na xestión de servizos sociais. Así mesmo, constatarase que contan cunha rateo mínima de profesionais de 0,05 traballadores a xornada completa por persoa usuaria de entre profesionais cunha formación mínima de diplomatura universitaria e que o persoal mínimo de atención directa sexa de 0,25 traballadores a xornada completa por persoa usuaria. Entenderase por persoal de atención directa aquel que conte, como mínimo, cunha formación profesional de grao medio en coidados auxiliares de enfermería ou equivalentes.

No caso de unidades de alzheimer que se autoricen en centros de atención a persoas maiores, verificarase que contan co persoal indicando no parágrafo anterior, agás o/a coordinador/a que será suficiente con que dedique a esta unidade 20 horas semanais. O persoal poderá ser compartido co do centro principal sempre que quede acreditado que a dedicación á unidade de alzheimer cumpre co establecido no parágrafo anterior.

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

CENTROS PARA PERSOAS DISCAPACITADAS

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 16

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

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

Merece especial mención o persoal das Vivendas Tuteladas para persoas discapacitadas, nestes centros verificarase a existencia dun responsable, e de persoal suficiente, ben presencial ou localizable, para garantir a supervisión das persoas usuarias durante as 24 horas.

V. Procedemento para a supervisión do funcionamento do centro e a metodoloxía de intervención coas persoas usuarias

• DOCUMENTACIÓN MÍNIMA

Verificarase a existencia dun expediente administrativo de cada persoa usuaria no que conste como mínimo a seguinte documentación:

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

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 17

• PLAN DE ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA

Comprobarase que cada persoa usuaria conta cun plan de atención individualizado –en adiante PAI- elaborado polo equipo interdisciplinar do centro, no que constará a valoración integral, a detección de necesidades e potencialidades, o plantexamento de obxectivos concretos, a determinación de programas e actividades para acadar os obxectivos, a execución efectiva de ditas actividades e a avaliación periódica do cumprimento dos obxectivos definidos. Na fixación dos obxectivos deberá participar o usuario/a, a persoa de referencia no suposto de persoas usuarias con gran deterioro cognitivo, ou ben o representante legal no caso de incapacitados/as. En consecuencia, na elaboración do PAI terase como referencia o principio de participación da persoa usuaria, así como o principio do complemento mínimo imprescindible, co fin de fomentar a realización do maior número de actividades posible polo usuario/a. Así mesmo, verificarase que o PAI comprende as seguintes áreas:

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

A valoración da persoa usuaria por parte dos profesionais realizarase na primeira semana de ingreso. Debendo completarse o PAI ao cumprir o primeiro mes de ingreso. A revisión do PAI realizarase como mínimo anualmente ou sempre que requira unha modificación dos obxectivos fixados ante unha variación significativa da situación da

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 18

persoa usuaria. As valoracións e seguimentos feitas polo persoal técnico estarán asinadas polo profesional que as realice, a sinatura debe incluír nome, cargo e o número de colexiado, no seu caso.

- **SERVIZOS BÁSICOS E COMPLEMENTARIOS.**

En tanto non entre en vigor a nova carteira de servizos, comprobase que o centro está ofertando os servizos básicos establecidos na lexislación vixente, en función da tipoloxía de centro de que se trate e que estes, efectivamente se están prestando na intensidade axeitada.

SERVIZOS BÁSICOS: Os centros deberán ofrecer os servizos básicos en función da súa tipoloxía e das necesidades das persoas usuarias, de conformidade ao establecido a continuación:

1.- Residencias para maiores e discapacitados/as e Fogares Residenciais para maiores, considéranse servizos básicos os seguintes:

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

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

En canto ao persoal de cociña, constatarase que conta con carné de manipulación de alimentos. No caso de que o servizo de manutención se preste a través dunha empresa concertada, verificarase a súa inscrición no Rexistro Xeral Sanitario de Empresas Alimentarias e Alimentos e a data da última de visita de inspección xirada pola Consellería de Sanidade.

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 19

- **Apoio nas actividades básicas da vidas diaria durante as 24 horas:** aseo persoal, alimentación, mobilidade, así como na realización de todas aquelas actividades que a persoa usuaria non poida realizar por si mesma. Para fixar os apoios que precisa cada persoa usuaria será determinante o principio de complementariedade, principio que imperará á hora de elaborar o seu PAI, deste xeito evitarase substituír capacidades que posúe o/a usuario/a e fomentarse a súa autonomía e a prevención do deterioro.
- **Servizo de atención sanitaria (médico e de enfermería).** Os centros deberán garantir unha atención sanitaria dirixida ao seguimento dos tratamentos médicos prescritos e ao control de parámetros vitais en coordinación co Sistema Público de Saúde. Verificarase que cada usuario/a conta cun expediente individual no que figura, como mínimo, a valoración inicial ao ingreso, con indicacións para as actividades da vida diaria, para a rehabilitación funcional e cognitiva precisas, así como o programa de saúde a seguir, os seguimentos posteriores, o seguimento da atención sanitaria especializada que puidera requirir, os controis de constantes realizados e a folla activa de medicación asinada polo facultativo competente. Verificarase que a medicación que se lle administra á persoa usuaria coincide coa folla activa de medicación asinada polo persoal médico.

Por outra banda, comprobarase que a medicación está almacenada nun lugar ao que non teñan acceso as persoas usuarios, nin persoal non autorizado e que periodicamente se realiza unha revisión da medicación almacenada e se eliminan os medicamentos caducados.

- **Servizo de fisioterapia e rehabilitación menor:** verificarase que o centro ofrece este servizo a todos os/as usuarios/as que o precisan conforme ao seu PAI e que inclúe a rehabilitación preventiva, de mantemento e terapéutica. O persoal responsable da prestación deste servizo elaborará un expediente individual de cada usuario no que se incluírá, como mínimo, o informe de valoración inicial, obxectivos a acadar e posteriores seguimentos. Asemade, comprobarase que o persoal responsable leva un rexistro das intervencións realizadas a cada usuario/a que inclúa a data de realización, así como o nome e sinatura do profesional que a realiza.

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 20

No caso de residencias para persoas discapacitadas poderán ofrecer o servizo de fisioterapia e/ou rehabilitación menor.

- **Servizo de terapia ocupacional ou animación sociocultural:** o centro debe ofrecer unha programación de actividades suficiente e variada para evitar a pasividade dos/as usuarios/as e garantir o mantemento da súa autonomía. Así mesmo, comprobarase que as persoas usuarias están integradas nas actividades ocupacionais e de animación que se fixen no seu PAI, co obxecto de prever o deterioro e de manter as súas capacidades. Verificarase o nivel de asistencia a cada actividade e identificaranse as realizadas de forma individual e grupal. Constatarse que o persoal técnico responsable da prestación deste servizo elabora un expediente individual de cada usuario/a que comprenda, como mínimo, o informe de valoración inicial, obxectivos a acadar e posteriores seguimentos e que leva un control da asistencia as diferentes actividades.

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

- **Atención social:** verificarase que o centro realiza as actuacións e adopta as medidas necesarias para garantir o acollemento da persoa usuaria, a súa adaptación ao centro e a súa integración na comunidade. Asemade, comprobarase que se realiza un seguimento do comportamento social do/a usuario/a e no caso de existan conflitos de convivencia deixárase constancia no seu expediente individual. Constatarse que o centro mantén unha comunicación fluída e continuada coa familia de referencia da persoa usuaria sobre o desenvolvemento do plan de atención individualizada, así como sobre calquera alteración no seu estado de saúde. Así mesmo, comprobarase que o centro asiste ao usuario na tramitación da solicitude de valoración da dependencia polos equipos de valoración da Administración Autonómica e na realización dos demais trámites administrativos que precise (empadramento no centro, solicitude de axudas, pensións...). Igualmente constatarase que o

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 21

centro realiza as comunicacións obrigadas pola normativa de aplicación ao Ministerio Fiscal e Xulgados (no caso de persoas incapacitadas ou susceptibles de incapacitación, no suposto de adopción de medidas de suxeición en contra da vontade do/a usuario/a ou representante legal...)

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

2.- Vivendas Comunitarias para maiores e vivendas tuteladas para discapitados/as, considéranse servizos básicos os seguintes: a manutención garantindo dietas especializadas e supervisadas en función da patoloxía dos/as usuarios/as, atención social, apoio na realización das actividades da vida diaria, lavandería de roupa persoal e lencería. Procurarase a participación das persoas usuarias nas tarefas diarias na medida das súas posibilidades. Comprobarase que estes servizos se prestan nas condicións sinaladas no apartado relativo a residencias e fogares residenciais.

3.- Apartamentos tutelados para maiores, considéranse servizos básicos: atención social, vixilancia e seguridade durante as 24 horas. A limpeza dos apartamentos é un servizo complementario, sendo básico unicamente a limpeza das zonas comúns. Comprobarase que estes servizos se prestan nas condicións sinaladas no apartado relativo a residencias e fogares residenciais.

4.- Centros de día para maiores e discapitados/as, son servizos básicos os seguintes: atención social, asistencia nas actividades básicas da vida diaria, animación sociocultural ou terapia ocupacional, así como a rehabilitación menor, isto é, o conxunto de exercicios físicos controlados e adaptadas ás capacidades dos/as usuarios/as, deseñados polo persoal sanitario competente e realizadas de forma grupal ou individual polas persoas usuarias coa colaboración do persoal coidador. Comprobarase que estes servizos se prestan nas condicións sinaladas no apartado relativo a residencias e fogares residenciais.

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 22

5.- Centros de día den alzheimer e unidades de alzheimer, establécense os seguintes servizos básicos: atención social, apoio nas actividades da vida diaria, incluído o coidado persoal, aseo e hixiene, estimulación cognitiva, terapia ocupacional, rehabilitación funcional, dinamización sociocultural, atención psicolóxica e apoio e información ás familias. Comprobarase que estes servizos se prestan nas condicións sinaladas no apartado relativo a residencias e fogares residenciais.

6.- Centros ocupacionais para discapacitados/as, considéranse servizos básicos os seguintes: atención social, asistencia nas actividades da vida diaria e a realización talleres ocupacionais e de formación. Verificarase que proporcionan unha atención habilitadora integral mediante programas de habilitación ocupacional, de axuste persoal e social, buscando a integración social e laboral da persoa usuaria. Comprobarase que cobren as necesidades persoais básicas, terapéuticas e sociais das persoas usuarias, así como que posibilitan a aprendizaxe, capacitación e desenvolvemento de habilidades relacionadas co ámbito de formación ocupacional e laboral, co obxecto de facilitar a integración da persoa no mundo laboral. Así mesmo, contribuirán a través da formación e ocupación a unha maior e mais efectiva participación na vida social e ao desenvolvemento da súa autonomía persoal.

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

SERVIZOS COMPLEMENTARIOS Respecto aos centros de atención diúrna, compr sinalar que tanto o servizo de manutención como o de transporte considéranse servizos optativos ou complementarios.

Os centros poderán ofrecer servizos e atencións especializadas en función das patoloxías das persoas que acollen, así como outros servizos complementarios tales como perruquería, podoloxía, odontoloxía, transporte, marcado de roupa, traslado e acompañamento a consultas de especialistas, formación das familias, asesoramento xurídico etc., así como calquera outro prestación que se considere oportuno para a

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 23

atención axeitada da persoa usuaria, sempre que se faga constar no réxime tarifario e se expliciten claramente a súas condicións de prestación na carteira de servizos que oferte o centro. Verificarase que os servizos complementarios que oferten se prestan nas condicións publicitadas.

• PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

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

De conformidade cos mínimos fixados na lexislación e seguindo un criterio de trazabilidade, considérase necesario que todos centros de maiores e discapacitados, dispoñan de protocolos de actuación que recollan os aspectos que a continuación se enumeran e que os mesmos estén debidamente implantados no seu funcionamento. A estes efectos, sulíñase que denominación dos protocolos e a estrutura recollida neste documento é puramente orientativa.

A estes efectos comprobarase que estes protocolos contén cos correspondentes rexistros asociados, nos que se anotarán as actuacións realizadas, data e hora de execución, persoa que a realiza e a súa sinatura (no caso de persoal técnico, farase constar núm.de colexiado/a).

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

- **Preingresso:** comprenderá os trámites previos á decisión da persoa usuaria de ingresar no centro. A cotío, realízase unha entrevista previa coa persoa

ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:17/04/2012	Data:9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 24

responsable da unidade social seguida dunha visita das instalacións, na que se informa a/ao usuaria/o e aos seus familiares das normas de funcionamento do centro (da existencia dun período de proba/adaptación, da dos trámites administrativos a realizar, dos servizos dispoñibles etc...)

Recoméndase nesta primeira toma de contacto informar ademais doutras cuestións que poden afectar, ben inmediatamente, ben a longo prazo, aos dereitos da persoa usuaria derivada da súa posible incapacidade no mesmo momento do ingreso ou durante a súa estancia no centro, da política de permisos seguida para a utilización de medidas de suxeición, entradas e saídas do centro etc.... Nos centros residenciais, recomendarase o cambio de médico de familia de cara a asignarlle o correspondente ao centro de saúde máis próximo á residencia. Informarase dos documentos que debe achegar para o efectuar o ingreso, entre os que constarán: informe médico actualizado, pauta de medicación actualizada, fotocopia do DNI, tarxeta sanitaria, datos de contacto dos familiares.

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

- ***Acollida e adaptación ao centro:*** o seu contido comprenderá a recepción, presentación, información e orientación na chegada. Contemplará, este protocolo, as medidas a adoptar polo centro para que a persoa usuaria se sinta cómoda e integrada, incluírase no mesmo o acompañamento ao usuario/a e familia a coñecer a súa habitación e no, seu caso, ao compañeiro de cuarto. Así mesmo, detallará a información a facilitar á persoa usuaria e familia, entre a cal estará o horario de atención dos técnicos das distintas áreas ás familias de referencia.

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 25

Verificarase que este protocolo inclúe o procedemento de ingreso do usuario/a no centro, que comprenderá a entrega das normas de funcionamento do centro, do que se deixará constancia documental, así como a elaboración do inventario de pertenzas da persoa usuaria que deberá asinar o/a usuario/a e a persoa responsable do centro e a sinatura do contrato.

Farase especial mención ás persoas incapacitadas xudicialmente ou susceptibles de incapacitación, respectando os seguintes aspectos:

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

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

ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 26

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

Na elaboración deste protocolo terase en conta a Guía informativa sobre protección xurídica e discapacidade: http://avepss.traballoebeneficio.xunta.es/documentacion/guia_informativa_proteccion_xuridica_e_discapacidade.pdf

- **Caídas:** comprenderá os procedementos para a detección da poboación de risco, a adopción de medidas preventivas a nivel individual (mediante a realización de programas de exercicio físico, rehabilitación da marcha e do equilibrio, tratamento de patoloxías causais, revisión de fármacos, ...) e xeral (formación do persoal, eliminación de barreiras...), a intervención ante unha caída, a valoración e avaliación das caídas (consecuencias inmediatas, consecuencias a medio e longo prazo, consecuencias físicas, psicolóxicas...). Teranse en conta, tamén, aqueles incidentes nos que a persoa usuaria non chega a caer porque recupera o control antes de perder o equilibrio, toda vez que a análise destes incidentes ofrece información útil sobre os factores que hai que reforzar para evitar caídas.

O centro informará inmediatamente ao familiar de referencia do/a usuario/a das caídas que sufra. Levará, ademais, un rexistro das caídas e dos incidentes que se produzan no que se recollerá o lugar, a data e hora, as circunstancias nas que se produciu, a persoa que a observou e persoa que a atendeu, as consecuencias e as medidas preventivas e correctoras adoptadas. A información recollida nestes rexistros permitirá avaliar a eficacia do protocolo de caídas e facer as conseguintes revisións e adaptacións do mesmo.

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 27

- **Medidas Restritivas.** Tendo en conta o grao de dependencia das persoas que na actualidade acceden aos centros de servizos sociais, en ocasións, resulta imprescindible aplicar medidas restrictivas para garantir a súa seguridade e/ou a de terceiros. En base ao exposto os centros deberán contar cun protocolo que recolla as actuacións a seguir nestes casos baixo o principio de redución das suxeicións ao mínimo indispensable. A persoa usuaria e a familia de referencia disporá de información previa e detallada sobre estes aspectos dende seu ingreso no centro.

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

** Tomado da Norma Libera Ger*

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

** Tomado da Norma Libera Ger*

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

Aos efectos deste protocolo, considérase illamento a estancia da persoa usuaria na súa propia habitación impedíndolle a súa saída. O illamento tamén se pode adoptar como medida de carácter absolutamente excepcional e urxente, como prevención de actos violentos ou autolesións, lesións a outros residentes do centro, ao persoal deste ou a terceiros, mediante a estancia da persoa usuaria preferentemente na súa propia habitación impedíndolle a súa

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 28

saída ou, alternativamente, cando o estado de axitación da persoa o aconselle, nun espazo especialmente deseñado a tal fin, que terá que reunir as mesmas condicións de habitabilidade que o resto dos dormitorios, sen prexuízo de estar dotado das condicións necesarias para que o/a usuario/a non poida atentar contra a súa integridade física ou a doutras persoas.

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

1. A previa prescrición médica da medida, tras descartar as posibles alternativas existentes, que indicará data e hora na que se pauta a medida, causa pola que se pauta, tipo de suxeición, data estimada da retirada, métodos preventivos ante posibles complicacións que a suxeición poda producir, períodos de aplicación e data de revisión.
2. O consentimento informado da persoa usuaria no caso de que conte con capacidade de obrar, do representante legal no caso de persoas usuarias coa capacidade modificada por resolución xudicial, e do/a familiar de referencia nos casos nos que carecendo de capacidade de para prestar o seu consentimento, non teñan a súa capacidade modificada. No escrito de consentimento deberá constar o tipo de suxeición a aplicar, o problema que se quere tratar coa súa aplicación, o periodo previsto para revisar a súa aplicación e intensidade diaria do seu uso, as alternativas probadas antes da súa consideración e o seu resultado, as contraindicacións e efectos secundarios que pode conlevar a aplicación da medida, así como a non aplicación. En calquera momento poderá revocarse este consentimento.

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

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO S	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 29

Non serán válidas as autorizacións xenéricas ou que non se sometan a un prazo para a súa revisión que non comprendan os datos detallados neste apartado. A autorización darase no momento no que se prescriba a medida e para esa concreta medida, non considerándose suficiente os consentimentos outorgados con carácter xeral no momento do ingreso no centro. No caso de que se substitúa a medida aplicada ou se adopte outra diferente, deberá contarse cun novo consentimento informado ao respecto.

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

3. En casos de extraordinaria necesidade ou de urxencia, para evitar danos graves á propia persoa ou a terceiros, poderá aplicarse a medida sen seguir o procedemento anterior. Nestes casos o profesional que aplique a suxeición deberá rexistralo, indicando o tipo de suxeición aplicada, hora, data e lugar, causa e obxectivos, pauta de control, comunicación posterior á persoa de referencia do/a usuario/a e no seu caso ao representante legal. A adopción da medida deberá ser valorada polo persoal médico no prazo máximo de 48 horas e no caso de que decida mantela seguirase o procedemento ordinario anteriormente indicado.

Nos casos de urxencia a retirada da medida será acordada polo persoal que a adoptara, ou ben polo persoal médico en caso de que xa fose ratificada por este facultativo.

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

- **Hixiene persoal:** incluírá os procedementos utilizados na hixiene persoal en función do sexo, dependencia e patoloxías asociadas. Os elementos de aseo serán de material desbotable (esponxas xabonosas, etc.) e estarán incluídos

ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 30

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

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

- **Medicación:** comprenderá os procedementos de obtención, almacenamento, conservación e preparación, así como o control individual de administración dos medicamentos polo persoal de atención directa.
- **Atragantamento:** o protocolo indicará a forma en que debe de actuarse en caso de que se produza unha situación de atragantamento, coa explicación das técnicas de primeiros auxilios a seguir. A existencia e vixencia deste protocolo avaliarase en función de que resulte ou non necesario, por razón do perfil das persoas usuarios/as en cada un dos centros,
- **Prevenção e tratamento de úlceras por presión:** no que se incluírá o procedemento de detección de persoas con risco de sufrir úlceras, medidas para a súa prevención, valoración da úlcera no caso de aparición, medidas a ter en conta na realización das curas e seguimento da evolución das mesmas.
- **Transferencia e mobilizacións:** comprenderá o procedemento a seguir para efectuar as transferencias e mobilizacións, evitando e minimizando posibles riscos asociados, así como, os profesionais implicados, a pauta facultativa previa, que indicará a periodicidade no caso de mobilizacións de persoas

ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 31

encamadas, e as medidas para manter á persoa usuaria en posición cómoda e evitar as complicacións derivadas da inmovilidade.

- **Control de constantes:** que comprenderá o procedemento a seguir na toma de constantes, tales como peso, tensión arterial, glicemias, temperatura, etc, así como os profesionais implicados.
- **Emerxencia sanitaria:** abarcará as actuacións a seguir ante unha situación de emerxencia sanitaria, incluíndo o procedemento de actuación no caso de derivación a centro hospitalario, o cal comprenderá a obriga de informar aos familiares de referencia, o persoal que acompañará á persoa usuaria ao centro hospitalario, indicando que permanecerá no mesmo ata que cheguen os familiares, podendo fixarse un prazo de tempo máximo. Así mesmo, fixará a documentación mínima que o centro facilitará ao hospital no momento da derivación que incluírá, en todo caso, informe médico actualizado da persoa usuaria.
- **Control de errantes:** describirá as medidas tecnolóxicas dispoñibles no centro para o control das persoas con deterioro cognitivo que tenden a deambular, así como todas aquelas medidas preventivas a adoptar a nivel organizativo, para mellorar o seguimento e localización continuada das persoas con risco.
- **Detección e Intervención en caso de malos tratos:** comprenderá o procedemento para a detección de posibles casos de malos tratos, así como procedemento de actuación e intervención no caso de que se detecte un posible caso de maltrato. A este respecto, terase en conta o previsto na Orde do 13 de xullo de 2012, pola que se aproba a Guía de actuación coordinada contra o maltrato de persoas maiores ou adultas con discapacidade e se aproba a súa utilización no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia (DOG nº 141, do 24 de xullo de 2012). (acceso á guía)

De conformidade co disposto na antedita guía os centros disporan dun protocolo interno para a detección e tratamento dos casos de **maltrato intra-**

ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 32

institucional, é dicir, cando se produza entre residentes ou entre familiares e o residente.

Nestos casos, seguindo o esquema descrito na guía, o centro presentará denuncia ante o Xulgado correspondente, solicitando a adopción das medidas cautelares oportunas. Se concorre causa de forza maior avisará ás Forzas e Corpos de Seguridade para que se personen e levanten atestado.

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

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

- **Suxerencias, queixas e reclamacións:** o seu contido abarcará o procedemento de xestión das suxerencias, queixas e reclamacións das persoas usuarias ou dos seus familiares, que serán elevadas en todo caso á dirección do centro. Este procedemento incluírá a avaliación da suxerencia ou reclamación, a elaboración dun informe do acontecido que incluírá as medidas correctoras e preventivas adoptadas, así como a comunicación á persoa que presentou a suxerencia ou reclamación. No caso de reclamacións, incluírase a obriga de remisión da mesma ao Servizo de Inspección no prazo máximo de 3 días hábiles xunto cun informe sobre o sucedido e as medidas adoptadas ao efecto.
- **Coidados ao final da vida:** que proporcionará ao usuario/a tranquilidade, seguridade e compañía nos momentos previos ao óbito, anticipándose ás súas necesidades.

ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 33

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

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

• INCIDENCIAS

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

O centro deberá comunicar ao Servizo de Inspección as incidencias relevantes que non sexan propias do desenvolvemento normal da actividade ou que xeren alarma social, mediante a remisión dun informe asinado pola dirección do centro. Este informe se remitirá á dirección de correo electrónica: inspeccion.maiorediscapitados@xunta.es ou ben mediante fax ao número: 981 957697

• ADECUACIÓN DO EQUIPAMENTO E EXCESO DE OCUPACIÓN

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

AREA DE PERSOAS MAIORES

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 34

- Idade: Persoas con idade igual ou superior a 65 anos, ou, excepcionalmente, maiores de 60 que pola súa situación persoal ou social precisen destes centros.
- Dependencia:
 - Residencias: persoas con dependencia
 - Fogares Residenciais: persoas con dependencia en todos os grados tendo en conta que o 25% das prazas destinaranse a persoas con gran dependencia con problemas graves de mobilidade, xa que nesta zona especializada é onde se atopan as prazas que cumpren os requirimentos exixidos para as residencias no que respecta á accesibilidade, ás dimensións mínimas dos corredores, portas e escaleiras, ata a vía de evacuación máis próxima con saída directa ao exterior
 - Vivendas comunitarias: persoas autónomas ou con dependencia de grao I, niveis 1 e 2, que non presenten graves problemas de mobilidade.
 - Apartamentos tutelados: persoas autónomas.
 - Centros de día: persoas con dependencia en todos os grados.
 - Centros de día e unidades de alzheimer: persoas con diagnóstico de alzheimer ou outro tipo de demencia neurodexenerativa.

Nas vivendas comunitarias e apartamentos tutelados verificarase que no contrato de prestación de servizos e nas normas de funcionamento do centro consta a cláusula de derivación necesaria da persoa usuaria a un equipamento axeitada, no caso de que deixe de cumprir o requisito de autonomía o dependencia leve ou moderada. Neste supostos comprobarase que o centro colabora coa persoa usuaria e a súa familia na busca dun equipamento axeitado e os asiste na realización dos trámites administrativos precisos para solicitar a valoración polo Servizo de Dependencia da Administración Autonómica, co fin de que un equipo de valoración especializado determine o Plan de Atención Individual que lle corresponda e os servizos ou prestacións aos que ten dereito en función das súas necesidades. O Servizo de Inspección porá en coñecemento do familiar de referencia que a persoa usuaria presenta un grao de dependencia que require unhas necesidades asistenciais e uns coidados especializados que non poder ser prestados no centro no que reside, instándolle a que xestione o seu

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:17/04/2012	Data:9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 35

traslado a outro centro con autorización para atender a persoas de todos os graos de dependencia, e recomendándolle que solicite a avaliación da dependencia conforme ao procedemento administrativo aprobado co fin de que un equipo de valoración especializado determine o plan de atención individual que lle corresponde e os servizos e prestacións aos que ten dereito.

- **AREA DE PERSOAS CON DISCAPACIDADE**
 - Idade: persoas maiores de 16 anos e menores de 60 anos.
 - Discapacidade: persoas con discapacidade física, intelectual, patoloxía dual (discapacidade intelectual e enfermidade mental), dano cerebral, parálise cerebral, trastornos do espectro autista.
 - Residencias asistenciais (de gravemente afectados): persoas como mínimo cun 75% de discapacidade e con dependencia grao II e III, que precisan da axuda de terceira persoa para realizar ás actividades básicas da vida diaria.
 - Residencias de persoas con discapacidade con certa autonomía (de adultos): persoas cunha discapacidade entre un 33% e un 75%, con dependencia grao I e II, é dicir con certa autonomía persoal, usuarios/as habituais dun centro ocupacional que por razóns sociais, familiares e/ou económicas, non poidan permanecer no seu fogar e non poidan beneficiarse doutros recursos máis normalizados.
 - Centros ocupacionais: persoas discapacitadas, entre un 33% e un 75% e con dependencia grao I e II, que pola súa discapacidade, temporal ou permanentemente, non poden acceder a un emprego ordinario ou protexido.
 - Centros de día: persoas como mínimo cun 75% de discapacidade e con dependencia grao II e III, que non poden acudir a outros centros da rede específica para persoas con discapacidade, sempre que dependan doutra persoa para as actividades da vida diaria.
 - Vivendas tuteladas: persoas como mínimo cun 33% de discapacidade e con dependencia grao I.

Os centros de atención diúrna tanto na área de maiores como de discapacidade, unicamente poderán ter unha ocupación maior de usuarios ao número de prazas

ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 36

autorizadas, no caso de que os/as usuarios/as asistan ao mesmo unicamente a media xornada e non coincidan na mesma.

- **TRANSPORTE**

Verificarase a forma na que se realiza o traslado dos usuarios aos centros de atención diúrna, así como os traslados a centros hospitalarios e consultas de especialistas. No caso de que se realice mediante transporte propio constatarase que teñen contratado o seguro obrigatorio e que están ao corrente no seu pagamento. Neste punto, recordarase ao centro que facilite información ás persoas usuarias e familiares sobre a posibilidade de solicitar o servizo público de transporte adaptado dependente da Xunta de Galicia (065), e que os asesore na tramitación da correspondente solicitude.

C.-PROCEDEMENTO DE VERIFICACIÓN DO CUMPRIMENTO DOS CONTRATOS/CONVENIOS ASINADOS PARA A RESERVA E OCUPACIÓN DE PRAZAS COA ADMINISTRACIÓN E DOS CONTRATOS DE XESTIÓN DE PRAZAS EN RÉXIME DE CONCESIÓN

No caso de entidades que teñan asinados convenios/contratos coa Xunta de Galicia, constatarase, ademais do establecido neste protocolo, o cumprimento dos pregos de prescricións técnicas e da oferta presentada polo adxudicatario, especialmente verificarase o cumprimento das rateos de persoal ofertadas, a contratación de persoal de todas as categorías laborais ofertadas, así como que se estean prestando os servizos básicos e complementarios ofertados.

No caso de que se constaten incumprimentos deixarase constancia en acta e porase en coñecemento da Subdirección Xeral de Coordinación de Equipamentos e Servizos para Persoas Maiores e con Discapacidades coa finalidade de que adopte as medidas procedentes, sen que isto obste a incoación de expediente sancionador ao respecto, no seu caso.

D.- PROCEDEMENTO DE XESTIÓN DE DENUNCIAS

ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data:17/04/2012	Data:9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 37

As denuncias poderán ser presentadas no libro de reclamacións do centro ou ben mediante correo ordinario, correo electrónico ou fax dirixido ao servizo de inspección.

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

Unha vez aberto expediente da queixa-denuncia, o persoal inspector realizará visita de inspección ao centro e/ou solicitará os informes que considere necesarios sobre o particular. Na visita contrastarase a información subministrada mediante inspección ocular, consulta documental e/ou toma de declaración das partes implicadas. Da inspección realizada se levantará acta e se remitiran os requirimentos necesarios cando proceda ou se considere oportuno. A inspección protexerá a identidade da persoa denunciante, agás que esta conceda expresamente o seu consentimento para poñela en coñecemento do/a denunciado/a.

Das declaracións efectuadas tanto polos implicados como por testigos deixarase constancia en acta levantada ao efecto que será asinada pola persoa que realiza a declaración, desta acta non se deixará copia ao centro.

Unha vez practicadas as actuacións oportunas, contestarase á persoa denunciante informando do resultado das mesmas, nun prazo máximo de 15 días, salvo que pola solicitude de informes ou outras circunstancias extraordinarias sexa preciso ampliar o prazo, do cal se lle dará conta.

No caso de que a reclamación verse sobre a prestación de servizos sanitarios informarase ao reclamante que a competencia corresponde á Consellería de Sanidade, no seu caso, ou ben ao colexio profesional correspondente.

E.- ACTA DE INSPECCIÓN E REQUIRIMENTO

Unha vez efectuadas as comprobacións oportunas, o persoal inspector estenderá un acta numerada en exemplar autocopiativo na que se farán constar entre outros

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAO	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 38

extremos: a descrición dos feitos constatados, deficiencias detectadas, infraccións cometidas, se é o caso.

Cando as inobservancias foran de doada emenda, o persoal inspector poderá formular os requirimentos e advertencias que considere oportunos na mesma acta, consignando os aspectos susceptibles de emenda e o prazo para acreditar o seu cumprimento.

A acta de inspección será asinada polo persoal inspector e farase entrega dunha copia á persoa que asine a súa recepción, a cal poderá realizar na mesma acta as alegacións que considere procedentes. No caso de rexeitar a súa sinatura e/ou a súa entrega, farase constar expresamente a dita circunstancia e nos tres días hábiles seguintes ao día da inspección, remitirase un exemplar da mesma por calquera dos medios previstos na lexislación vixente.

Como resultado das actuacións inspectoras requirirase á entidade titular e á xestora do centro a emenda dos incumprimentos ou irregularidades detectadas, indicando as medidas que deben adoptarse e o prazo máximo para facelo (como norma xeral 1 mes, salvo incumprimentos que requiran actuacións urxentes ou obxectivos a medio ou longo prazo). Na comunicación poderanse incluír recomendacións para mellorar/aumentar a calidade, a transparencia dos servizos ou a atención ás persoas usuarias.

O persoal inspector poderá realizar unha nova visita de inspección de comprobación para constatar o cumprimento efectivo do requirimento realizado. No caso de que a entidade non atendese ao requirimento formularáselle un segundo requirimento ou programarase unha nova visita de comprobación.

Sen prexuízo do anterior, no caso de que os incumprimentos detectados poidan ser constitutivos de infraccións administrativas tipificadas na Lei 13/2008, de 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia, propondrase a incoación do oportuno expediente sancionador e, no seu caso, se adoptaran as medidas cautelares adecuadas.

Para consultar outros servizos que presta a Subdirección Xeral de Autorización e Inspección de Servizos Sociais, coñecer os seus compromisos de calidade e realizar

ELABORADO: SERVICIO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012

Código: PC-I-04	PROTOCOLO DA INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS SOBRE OS CENTROS DE MAIORES, DISCAPACIDADE E DEPENDENCIA DA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA	
	VERSION 0.2	Páxina 39

calquera consulta ou presentar calquera reclamación sobre o seu funcionamento pode dirixirse ao seguinte enderezo web:

http://avepss.traballoebeneficio.xunta.es/programas_centros_servizos_sociais.html

ELABORADO: SERVIZO INSPECCIÓN	REVISADO: SX AUTORIZACIÓN E INSPECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	APROBA: SECRETARÍA XERAL TÉCNICA.
Asdo: M ^a PAZ SÁNCHEZ DÍAZ	Asdo: PATRICIA OLVEIRA TIMIRAOS	Asdo: CRISTINA ORTIZ DORDA
Data: 17/04/2012	Data: 9/11/2012	Data: 26/11/2012