



Govern d'Andorra

MEMÒRIA ANUAL

2022

Àrea d'Autorització,
Acreditació i Inspecció
Social i Sociosanitària

Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Igualtat
Andorra la Vella, 1 de gener del 2023

Informe

I. INTRODUCCIÓ

L'Àrea d'Autorització, Acreditació i Inspecció Social i Sociosanitària va ser creada pel Decret del 28 de juny del 2017 de modificació del Decret del 27/01/2016 d'estructuració del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior.

Els àmbits d'actuació de l'àrea corresponen a registrar els centres i serveis socials i sociosanitaris, a resoldre l'autorització i l'acreditació de centres socials i sociosanitaris competència de Govern i realitzar la inspecció dels centres socials i sociosanitaris.

Les funcions de l'àrea són:

- Informar i assessorar les persones i entitats sobre els drets i deures dels beneficiaris dels serveis socials i sociosanitaris, i també sobre les condicions funcionals, materials i de qualitat que han de reunir els centres i establiments que presten aquests serveis, mitjançant guies d'informació adreçades a la ciutadania en general.
- Efectuar les valoracions tècniques i els tràmits administratius escaients per atorgar l'autorització, l'acreditació i el registre dels centres i entitats prestadors de serveis socials o sociosanitaris.
- Planificar, programar i efectuar les accions d'inspecció i control dels centres i establiments que presten serveis socials o sociosanitaris amb la finalitat de vetllar pel compliment de la normativa aplicable i de les guies de bona pràctica en la intervenció social i sociosanitària.
- Atendre les reclamacions en relació amb el funcionament de les prestacions socials i sociosanitàries, i instruir, si escau, els expedients sancionadors que se'n derivin.
- Identificar i implementar accions destinades a la millora de la qualitat de les prestacions socials i sociosanitàries.

II. OBJECTIUS DE L'ÀREA

a. Generals

- Consolidar una metodologia de control i inspecció dels centres i serveis socials i sociosanitaris.
- Vetllar pel funcionament correcte dels centres amb respecte a la normativa, als criteris de qualitat i d'eficiència recollits en les guies de bona pràctica, als principis rectors del sistema de serveis socials i sociosanitaris i als drets dels usuaris.
- Obtenir informació dels serveis socials i sociosanitaris que ajudi a la programació de les accions de control futures i a la planificació dels recursos socials i sociosanitaris.
- Mantenir actualitzat el Registre Nacional de Serveis Socials i Sociosanitaris.

III. NORMATIVA

En relació a la normativa, durant l'any 2022 s'ha publicat la següent normativa en matèria d'inspecció de serveis socials i sociosanitaris:

- Decret 97/2022, del 16 de març del 2022, de modificació del Decret del 22/07/2020 d'aprovació del Reglament de les activitats de lleure.
- Decret 80/2022, del 9 de març del 2022, de modificació del Decret del 07/06/2017 d'aprovació del Reglament regulador de les prestacions tècniques i tecnològiques de serveis socials i sociosanitaris, i de la Cartera de serveis socials i sociosanitaris.
- Decret 164/2022, del 20 d'abril del 2022, de modificació del Decret del 07/06/2017 d'aprovació del Reglament regulador de les prestacions tècniques i tecnològiques de serveis socials i sociosanitaris, i de la Cartera de serveis socials i sociosanitaris.
- Decret 527/2022, del 7 de desembre del 2022, d'aprovació del Reglament de les prestacions tècniques i tecnològiques de serveis socials i sociosanitaris.
- Decret 519/2022, del 7 de desembre del 2022, d'aprovació del Reglament de la Cartera de serveis socials i sociosanitaris.
- Decret 557/2022, del 22 de desembre del 2022, de modificació del Decret 519/2022, del 7 de desembre, d'aprovació del Reglament de la Cartera de serveis socials i sociosanitaris.

IV. PROGRAMACIÓ 2022

Els àmbits d'actuació de l'any 2022 han estat els següents:

- Autorització i registre
 - Regularització dels centres en funcionament
 - Autoritzacions: obertures, modificacions, tancaments.
- Acreditacions
- Assessoraments
- Inspeccions
- Informes realitzats
- Queixes
- Altres tasques realitzades

AUTORITZACIÓ I REGISTRE

Regularització dels centres en funcionament

Durant el 2022 s'ha regularitzat un centre de serveis socials i sociosanitaris.

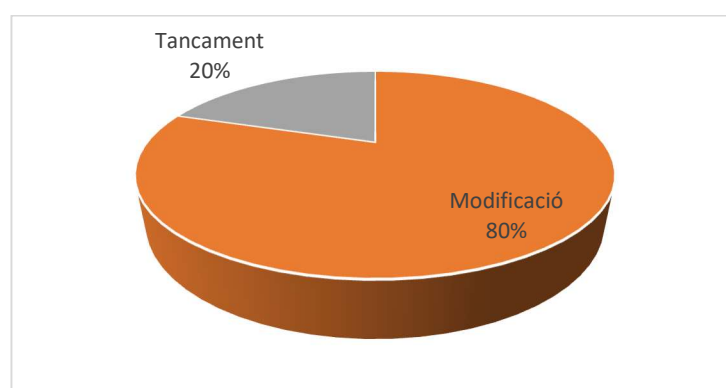
Resolució de les noves demandes d'autorització administratives.

Durant el 2022 s'han resolt deu autoritzacions administratives de forma favorable, vuit modificacions i dos tancaments.

Nombre de sol·licituds per tipus d'autorització sol·licitada

Modificació	8
Tancament	2
TOTAL	10

Sol·licituds d'autorització resoltes per tipus d'autorització. Any 2022



Sol·licituds d'autorització resoltes per tipus d'autorització. Any 2022

ACREDITACIÓ

Resolució de demandes d'acreditació

Durant l'any 2022 hi ha hagut dues sol·licituds d'acreditació i ambdues s'han resolt favorablement.

ASSESSORAMENTS

Assessoraments sobre les condicions d'autorització i funcionament de centres socials i sociosanitaris.

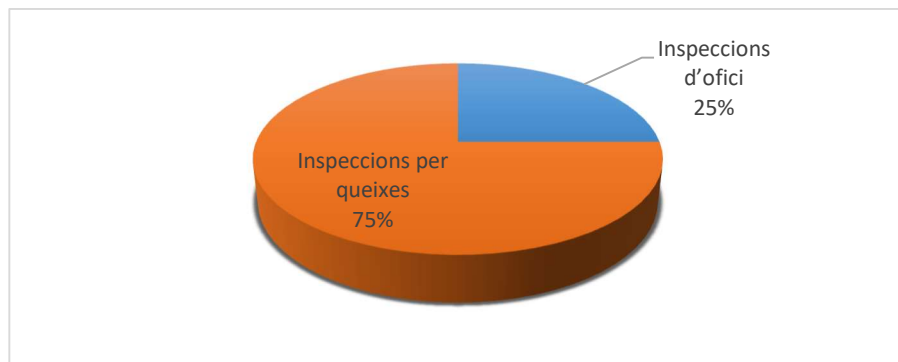
Durant l'any 2022 s'han dut a terme tres assessoraments.

INSPECCIONS

Durant l'any 2022 s'han realitzat dotze inspeccions de les quals nou han estat motivades per una queixa i tres han estat d'ofici.

Resum agrupat per tipologia d'inspecció:

Inspeccions d'ofici	3
Inspeccions per queixes	9
TOTAL	12



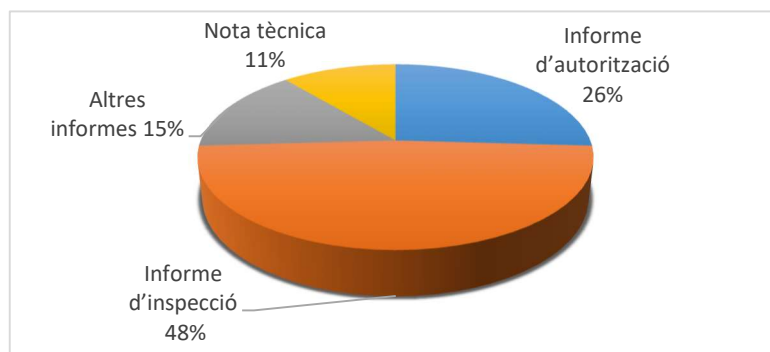
Inspeccions realitzades per tipus d'inspecció. Any 2022

Com es pot veure en el gràfic anterior, aproximadament el 75% de l'activitat inspectora va vinculada a inspeccions relacionades amb les queixes que es reben. El 25% de les inspeccions estan vinculades a inspeccions d'ofici.

INFORMES

S'han realitzat un total de vint-i-set informes que queden agrupats per tipologia de la següent manera:

Informe d'autorització	7
Informe d'inspecció	13
Nota tècnica	3
Altres informes	4
TOTAL	27



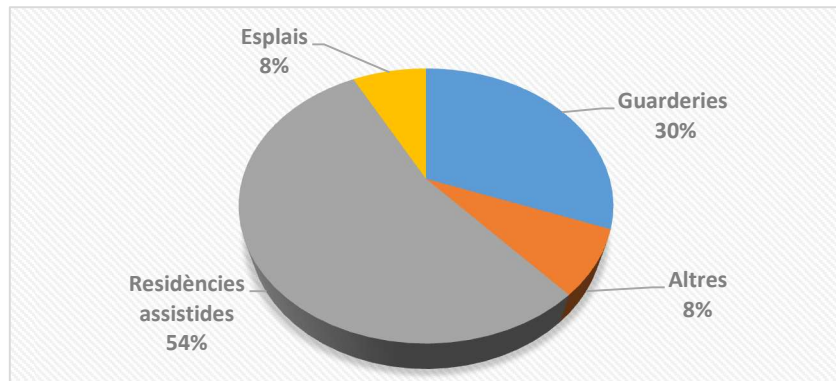
Informes i notes tècniques realitzades. Any 2022

QUEIXES

Atenció a comunicacions i denúncies sobre el funcionament de centres socials i sociosanitaris.

Aquest 2022 s'han tancat dues queixes del 2021 que estaven en curs i s'han atès tretze queixes. Les queixes ateses queden agrupades per serveis afectats de la següent manera:

Queixes en serveis de guarderia	4
Queixes en esplais	1
Queixes en residències assistides	7
Altres	1
TOTAL	13



V. RECURSOS HUMANS DE L'ÀREA:

Actualment l'àrea compta amb:

- Una cap d'àrea d'inspecció social i sociosanitària
- Una inspectora social i sociosanitària
- Una tècnica d'atenció social.

S'estableixen col·laboracions puntuals en funció de l'àmbit a inspeccionar amb altres Ministeris del Govern.

VI. INFRAESTRUCTURA

La infraestructura de l'àrea no ha canviat respecte l'any passat.

VII. CONCLUSIONS FINALS

Per aquest any 2022, es detalla el resum quantitatiu de les tasques vinculades a l'autorització i la inspecció de centres socials i sociosanitaris realitzades:

Tasca	Nombre total
Regularitzacions d'obertura	1
Autoritzacions d'obertura	0
Autoritzacions de modificació	8
Autorització de tancament	2
Acreditacions	2
Assessoraments	3
Inspeccions	11
Informes i notes tècniques	25
Queixes	13

Aquest any 2022 en l'àmbit de les autoritzacions no s'ha realitzat cap nova obertura de servei per part d'empreses privades tot i així hi ha hagut tres assessorament per instal·lar centres per la gent gran al Principat. En relació a les vuit modificacions són principalment, de canvis en el personal responsable dels centres. Els dos tancaments corresponent a dues guardes a domicili que arran dels seguiments realitzats es va detectar que no estaven actives i van procedir al tancament del servei. En aquest sentit s'han acreditat dos centres d'atenció a les persones amb discapacitat.

També hi ha hagut un augment de les queixes tractades respecte l'any passat, hem passat de cinc a tretze. Les queixes s'han concentrat en el servei de residència assistida i guarderia. Aquest augment l'atribuïm a que el servei d'inspecció és més conegut pels diferents agents dels serveis socials i ens deriven les queixes.

VIII. PROPOSTES DE MILLORA DE L'ÀREA

Les propostes de millora del funcionament de l'àrea són:

- L'augment de l'acció inspectora relacionada amb les inspeccions d'ofici dels serveis.
- Treballar la qualitat mitjançant la proposta d'estàndards de qualitat i d'indicadors.