

compromiso y resultados



novotec

La vida es la mejor escuela
Ningún conocimiento es comparable al que
se obtiene de nuestras propias experiencias



II Congreso Internacional
Dependencia y
calidad de vida

11-13 mayo
2009
Pamplona

Presentación del estudio de Edad&Vida: Calidad y
Acreditación para las empresas prestadoras de servicios
de atención a las personas mayores en situación de
dependencia.



Edad&Vida



ANTECEDENTES

Antecedentes



Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia



Regulación de las condiciones básicas que garanticen igualdad

Consejo Territorial del SAAD

Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)

Comunidades Autónomas

Administración General del Estado

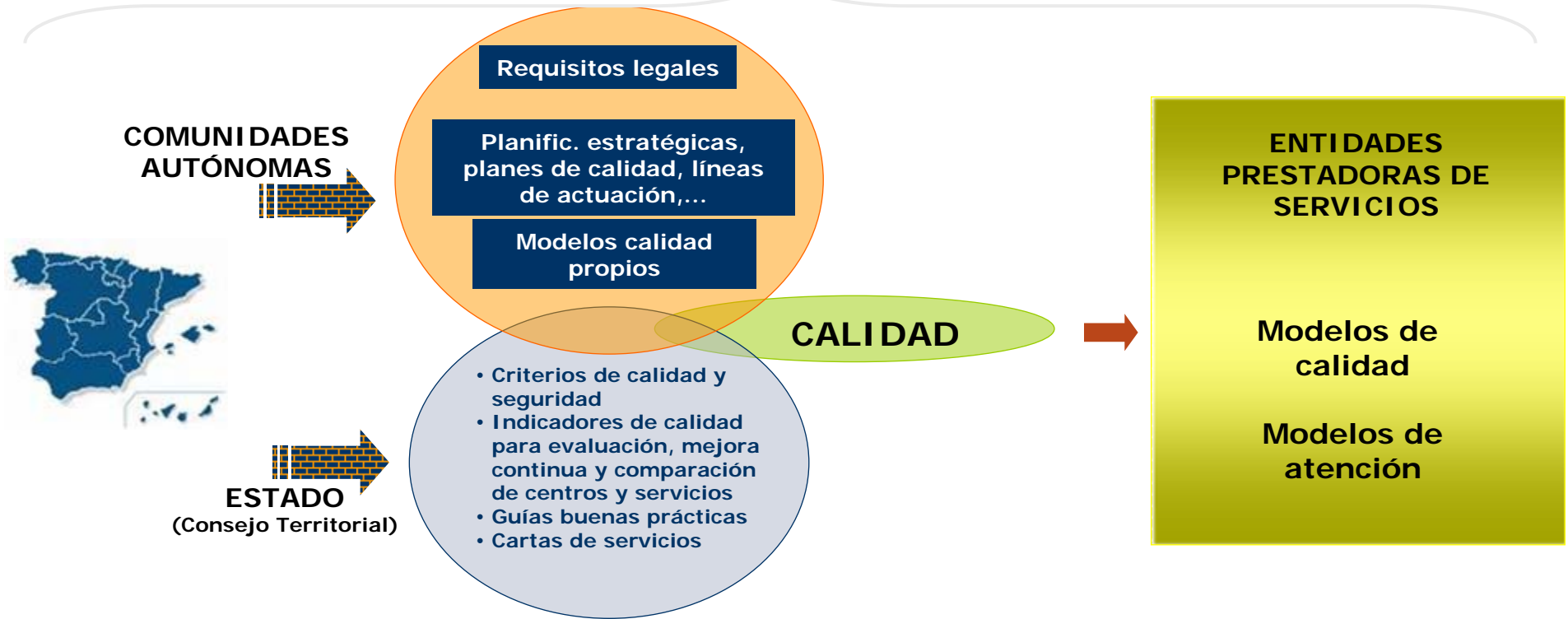


- ⇒ Criterios comunes en cuanto a la calidad y la acreditación de entidades prestadoras de servicio y planes de calidad
- ⇒ Principios: Universalidad, alta calidad, sostenibilidad,...

Exposición de Motivos: Se trata ahora de configurar un nuevo desarrollo de los servicios sociales del país que amplíe y complemente la acción protectora de este sistema, potenciando el avance del modelo de Estado social que consagra la Constitución Española, potenciando el **compromiso de todos los poderes públicos** en promover y dotar los recursos necesarios para hacer efectivo un sistema de servicios sociales de calidad, garantistas y plenamente universales.



ANTECEDENTES



Art 10. *la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas acordarán el marco de cooperación interadministrativa que se desarrollará mediante los correspondientes Convenios entre la Administración General del Estado y cada una de las Comunidades Autónomas*



OBJETIVOS ESTUDIO



Formulación de propuestas viables para la Administración y a la sociedad en general, que contribuyan a los objetivos de la Ley en los ámbitos de la Calidad y la Acreditación



Establecimiento de un **Modelo de calidad**



Establecimiento pautas del **proceso de acreditación**

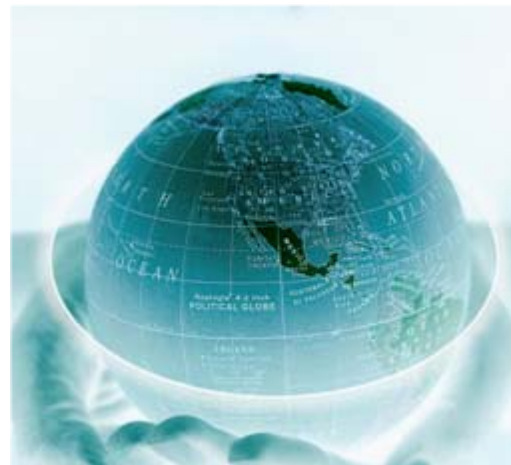
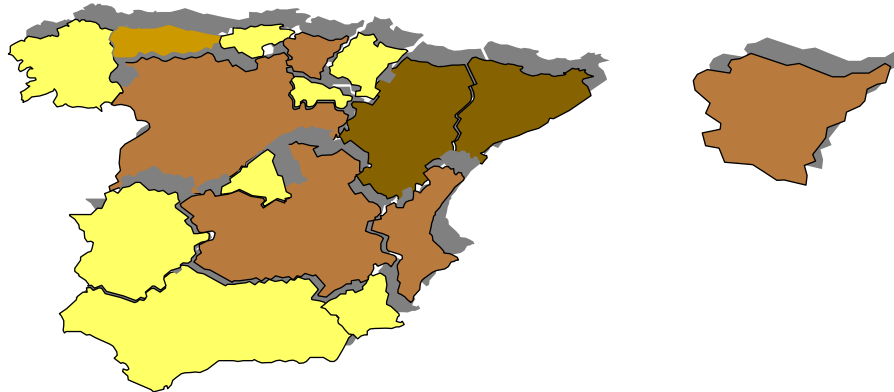


Art. 13 Objetivos de las prestaciones de dependencia.

*La atención a las personas en situación de dependencia y la promoción de su autonomía personal deberán orientarse a la consecución de una **mejor calidad de vida** y autonomía personal, en un **marco de efectiva igualdad de oportunidades***



OBJETIVOS ESTUDIO



novotec



SITUACION ACTUAL

Mismos requisitos para acreditar y para autorizar.

Requisitos materiales adicionales para la acreditación.

No se han localizado requisitos adicionales para acreditar.

Para la acreditación son necesarios los mismos requisitos y han de aceptarse las sugerencias e instrucciones de la Consejería.

Mismos requisitos mínimos.

Mismos requisitos para autorizar y para acreditar.

En Castilla La Mancha los requisitos mínimos coinciden pero se valora positivamente si se superan estos mínimos tanto en recursos materiales como humanos y un SGC según ISO certificado.

Andalucía establece los mismos requisitos materiales y humanos para la autorización y la acreditación.

Para la "homologación" se exigen criterios adicionales que introducen mejoras.

Los requisitos humanos y materiales son iguales para acreditar y para autorizar.

Mismos requisitos mínimos.

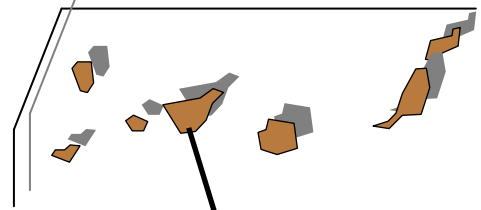
En Aragón se establecen requisitos humanos adicionales para la acreditación.

Requisitos de personal sólo en caso de acreditación por el ICASS.

Mismos requisitos materiales y humanos para la autorización y la acreditación.

Para acreditar se exige una evaluación de la calidad periódica.

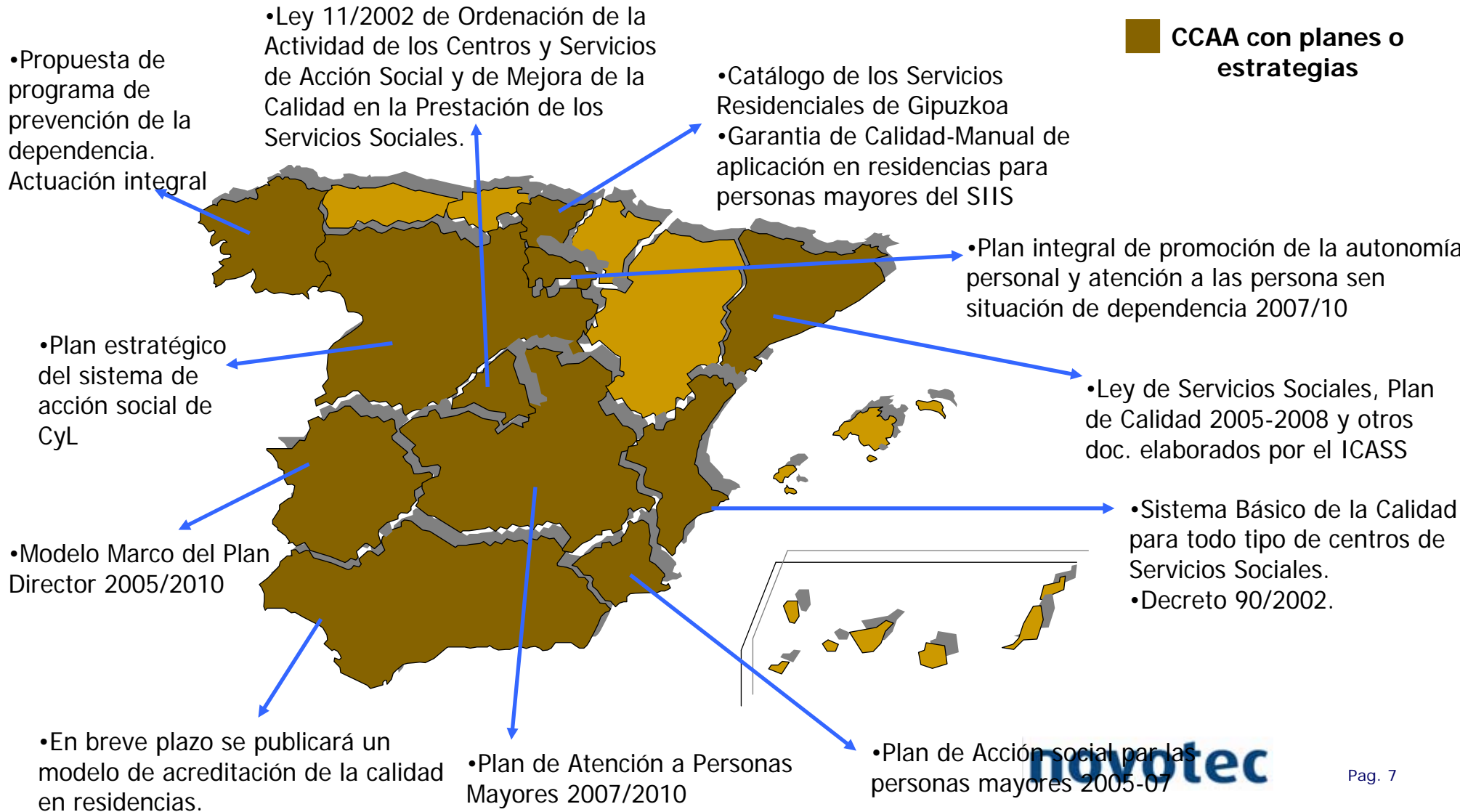
Mismos requisitos mínimos.



Requisitos comunes y creación de un "Comité de Calidad".



SITUACION ACTUAL

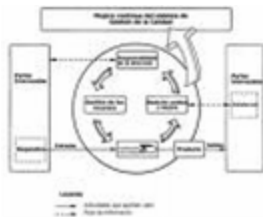




MODELOS DE REFERENCIA

Modelos de calidad

UNE-EN ISO 9001



EFQM



DEMIING



M. BALDRIGE



Modelos nacionales sociosanitarios

Normas serie UNE 158.000

CATALUÑA: Evaluación externa de los centros

VALENCIA: Sistema Básico de calidad

País Vasco: Proceso de Garantía de Calidad SIIS

Otros Modelos nacionales

ANECA

ONG CON CALIDAD

Modelos internacionales

Joint Commission

CANADA: Continuing Accreditation Commission

UK

ANAES

OASIS: Outcome and Assessment Information Set

RAI-RUG-RAP



MODELOS DE REFERENCIA

Elementos clave de modelos internacionales

- **Basados en conocimiento científico y experiencia.**
- **Puerta de entrada única.**
- **Modelos no excluyentes: Variedad de servicios y proveedores.**
- **Modelos claros centrados en la prestación y no en autorización.**
- **Establecen indicadores para estándares de sector.**



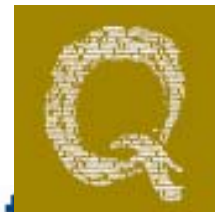
MODELOS DE REFERENCIA

Elementos clave de modelos internacionales

- **Transparentes: Publican en internet resultados.**
- **Información clara a la ciudadanía.**
- **Establecen niveles de compromiso en calidad.**
- **Financiación según complejidad de cuidados.**



Propuesta de modelo de Calidad de Edad&Vida





MODELO DE CALIDAD PROPUESTO

Catálogo de servicios (Art.15)



Teleasistencia



Residencias



Centros de día y noche



Prestación a través de **oferta pública** de la Red de Servicios Sociales por las respectivas Comunidades Autónomas mediante centros y servicios públicos o privados **concertados debidamente acreditados (art.16)**



Ayuda a domicilio



MODELO DE CALIDAD PROPUESTO

Objetivos del modelo



Definición de requisitos o estándares a cumplir por las entidades prestadoras de servicios con un triple objetivo:

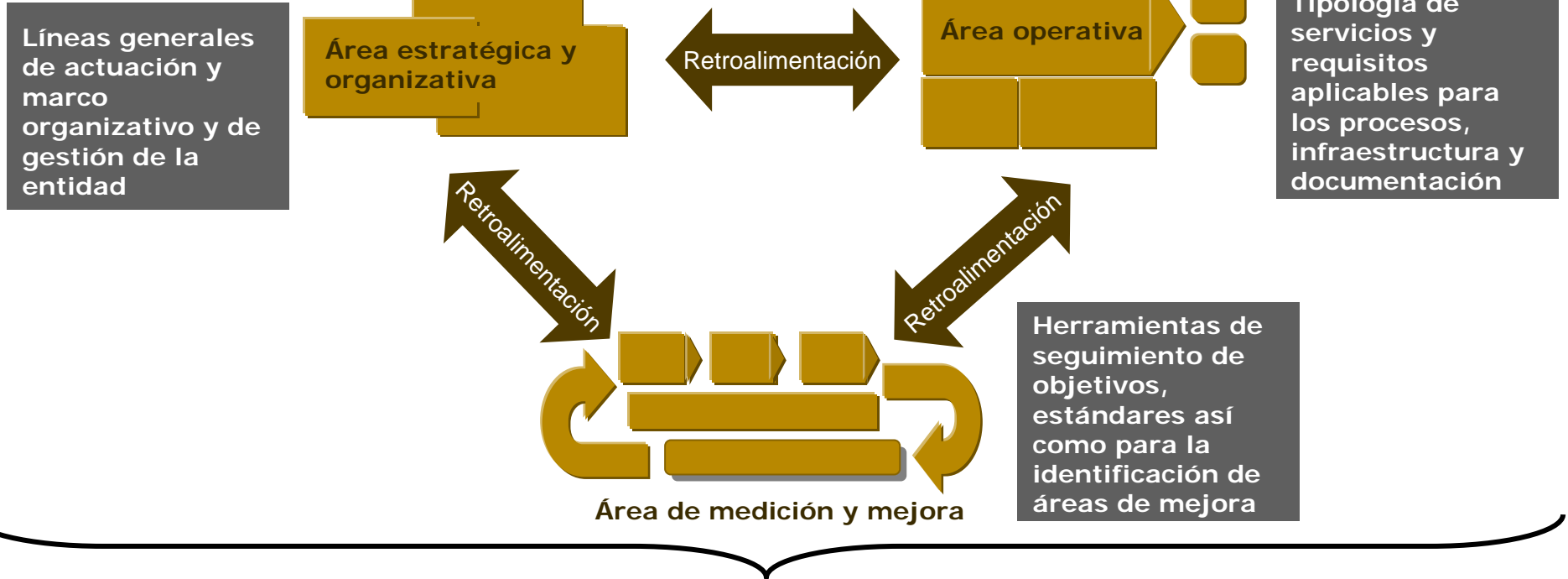
- ⇒ La satisfacción de la ciudadanía.
- ⇒ Los procesos y la gestión.
- ⇒ Los resultados de la asistencia y la mejora continua.





MODELO DE CALIDAD PROPUESTO

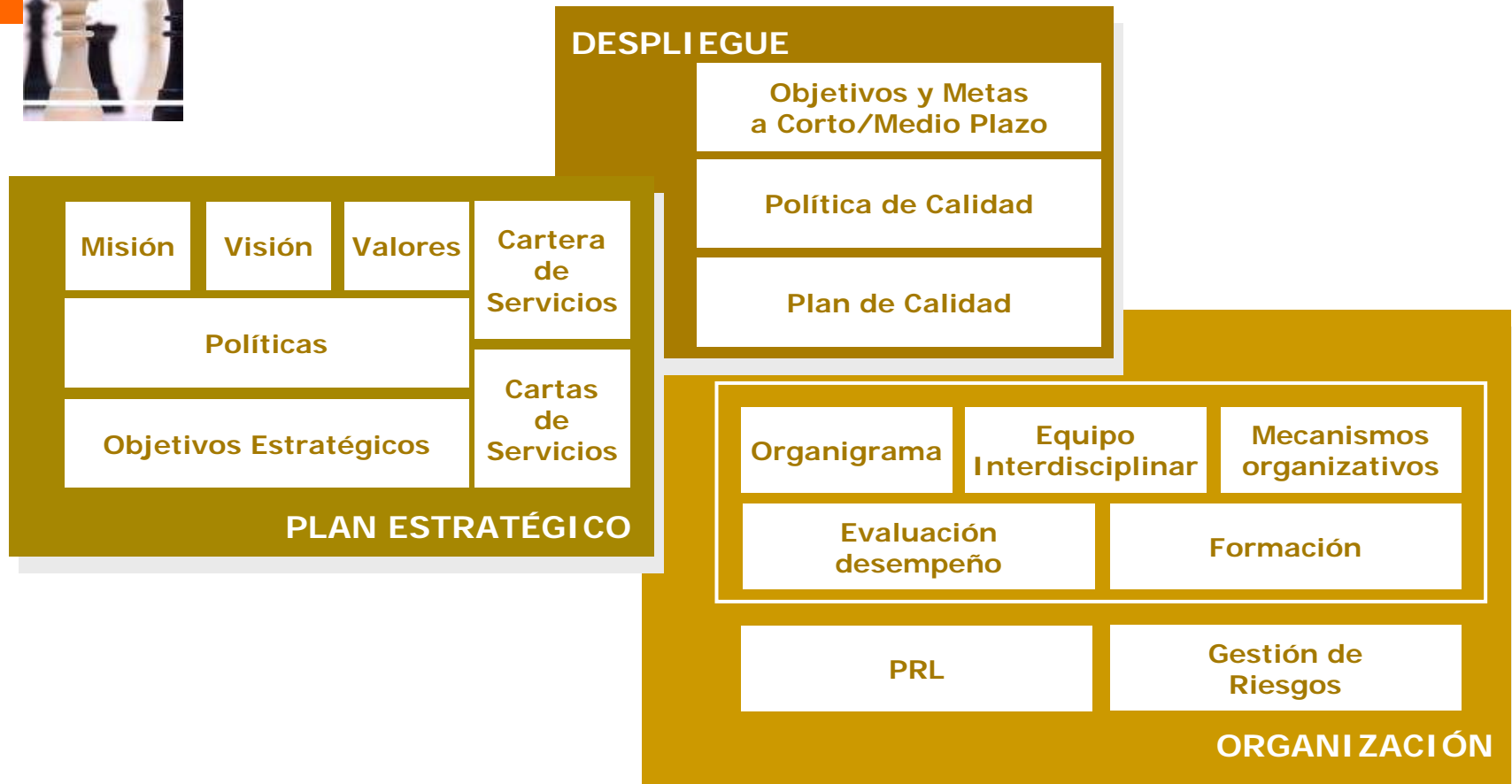
Estructura del modelo





MODELO DE CALIDAD PROPUESTO

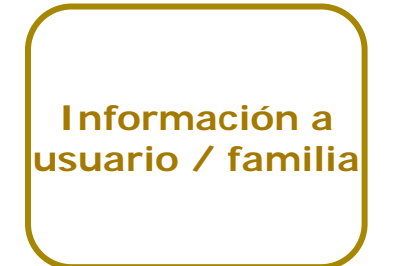
Área estratégica y organizativa





MODELO DE CALIDAD PROPUESTO

Área operativa



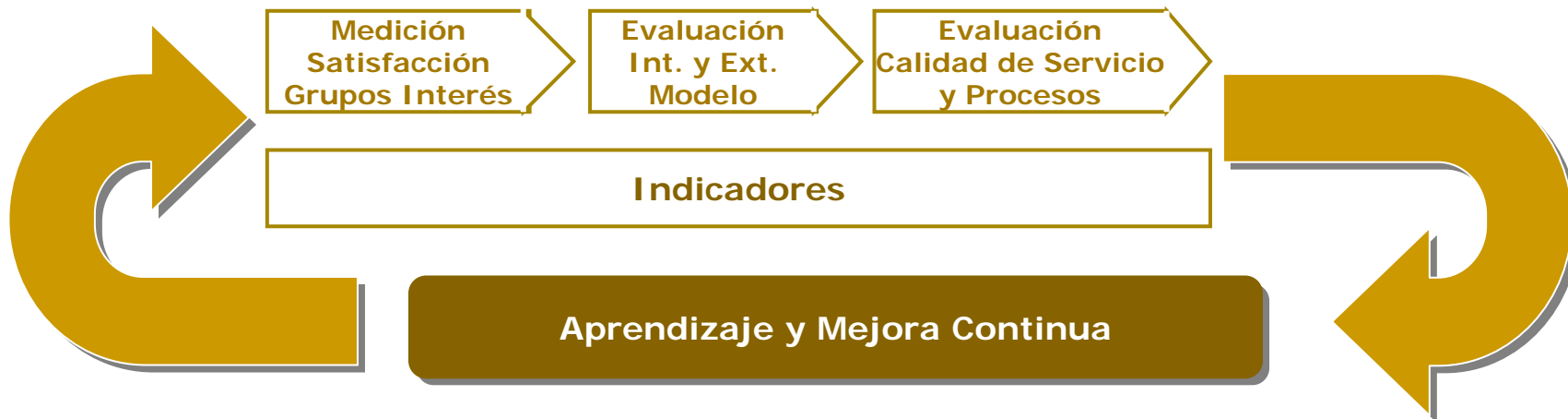


MODELO DE CALIDAD PROPUESTO

Área de medición y mejora



Art. 34.3. El Consejo Territorial acordará indicadores de calidad para la evaluación, la mejora continua y el análisis comparado de los centros y servicios del Sistema





MODELO DE CALIDAD PROPUESTO

Indicadores



Forma de medir la consecución de objetivos del servicio, de gestión, etc.

Indicadores de proceso (o de recursos)

Indicadores de resultado (o de servicio)

Tipos de indicadores

Indicadores centinela

Indicadores índice

- Indicadores comunes a los cuatro servicios
- Indicadores específicos por servicios

INDICADOR

BÁSICO

GRADO I

GRADO II

GRADO III

AVANZADO

GRADO I

GRADO II

GRADO III

Art. 35.1. Se establecerán estándares esenciales de calidad para cada uno de los servicios que conforman el Catálogo regulado en la presente Ley, previo acuerdo del Consejo Territorial



MODELO DE CALIDAD PROPUESTO

Requisitos



Indicador	Tipo de estándar:	
	B (Básico)	A (Avanzado)
- Número de residentes con caídas año / Número de residentes totales. (ligar con niveles de dependencia)	B <input checked="" type="checkbox"/>	A <input checked="" type="checkbox"/>
- Número de úlceras por presión originadas en el centro / Número total de residentes con riesgo de úlceras.	B <input checked="" type="checkbox"/>	A <input checked="" type="checkbox"/>
- Número de residentes con quejas / Número total de residentes.	B <input checked="" type="checkbox"/>	A <input checked="" type="checkbox"/>
- Número de residentes en programas de estimulación cognitiva / número de residentes totales. (ligar con niveles de dependencia)	B <input checked="" type="checkbox"/>	A <input checked="" type="checkbox"/>
- Número de residentes con sujeciones / Número residentes totales.	B <input checked="" type="checkbox"/>	A <input checked="" type="checkbox"/>
- Número de residentes con empeoramiento del estado cognitivo (medido con métodos validados) / Total residentes con deterioro cognitivo. (ligar con niveles de dependencia)	B <input checked="" type="checkbox"/>	A <input checked="" type="checkbox"/>
- Número de no conformidades de limpieza/ Número total de no conformidades.	B <input checked="" type="checkbox"/>	A <input checked="" type="checkbox"/>



MODELO DE CALIDAD PROPUESTO

CENTROS DE DÍA Y NOCHE

Indicador	Tipo de estándar: B (Básico) A(Avanza	
– Número de no conformidades en alimentación / Número de personas usuarias.	B <input checked="" type="checkbox"/>	A <input checked="" type="checkbox"/>
– Número de usuarios de 6 meses de antigüedad con revisión del PAI/ Total usuarios de más de 6 meses de antigüedad.	B <input checked="" type="checkbox"/>	A <input checked="" type="checkbox"/>
– Número de usuarios en programas con incontinencia urinaria / Número usuarios totales con incontinencia urinaria.	B <input checked="" type="checkbox"/>	A <input checked="" type="checkbox"/>
– Número de usuarios con caídas en el centro / Número de usuarios totales.	B <input checked="" type="checkbox"/>	A <input checked="" type="checkbox"/>
– Número de bajas voluntarias por disconformidad con el servicio/ número de bajas. (excepto por fallecimiento).	B <input checked="" type="checkbox"/>	A <input checked="" type="checkbox"/>
– Número usuarios en los que se ha retirado el absorbente / Número de residentes incluidos en el programa de incontinencia.	----	A <input checked="" type="checkbox"/>
– Número de usuarios con Fracturas año / Número de usuarios totales.	----	A <input checked="" type="checkbox"/>
– Número usuarios que empeoran en ABVD (según escala de Barthel)/ Número residentes.	----	A <input checked="" type="checkbox"/>
– Número usuarios con alteraciones de conducta según escala NPIQ/ Número de usuarios totales	----	A <input checked="" type="checkbox"/>



MODELO DE CALIDAD PROPUESTO

Requisitos avanzados del modelo

Área estratégica y organizativa

Establecimiento de la carta de servicio.

Establecimiento de planes estratégicos (operativo, marketing, financiero).

Mecanismos de jerarquización:

- Establecimiento de otros órganos internos.

Establecimiento del método y realización de la evaluación del desempeño individual.

Plan global de gestión de riesgos, con el siguiente subplan:

- Establecimiento del Plan de incidencias.

Área operativa

En cuanto a documentación necesaria:

Establecimiento de la carta de servicio.

Establecimiento del manual o guías de buenas prácticas.

Área de medición y mejora

En cuanto a medición de la Satisfacción de los grupos de interés:

Establecimiento del método y medición de la satisfacción del personal de la entidad prestadora.

Establecimiento del método y medición de la satisfacción de la administración o entidades contratantes.

Establecimiento del método y medición de la satisfacción de la sociedad.

Establecimiento del método y medición de la satisfacción de los proveedores y aliados de negocios.

Medición de la calidad del servicio y de los procesos operativos y de apoyo a través de indicadores avanzados.



Novotec

Iñaki Buitrón

948.24.16.50

653.81.78.72

ibuitron@novotec.es

**Muchas gracias
por su asistencia**



**CALIDAD Y ACREDITACIÓN
PARA LAS ENTIDADES
PRESTADORAS DE SERVICIOS
DE ATENCIÓN A LAS
PERSONAS MAYORES EN
SITUACIÓN DE DEPENDENCIA**



Requisitos



Estructura organizativa



⇒ Equipo interdisciplinar

- Perfiles profesionales y relación de puestos
- Mantenimiento de expedientes
- Personal mínimo y tipología

⇒ Mecanismos organizativos

- Órganos internos de gestión. **Comité de Calidad**
- Reuniones periódicas o grupos de trabajo
- Mecanismos de comunicación.

⇒ Organigrama





Requisitos



Prevención de Riesgos Laborales



- ⇒ Evaluación de riesgos laborales asociados a puestos de trabajo
- ⇒ Plan de Prevención de Riesgos Laborales
- ⇒ Plan de Emergencia



Requisitos



Gestión de Riesgos



⇒ Evaluación de riesgos

- ❑ Daño a personas atendidas
- ❑ Denuncias de mala práctica
- ❑ Pérdidas económicas

⇒ Plan Global de Gestión de Riesgos

- ❑ Plan de contingencia: Procedimientos de resolución y procesos alternativos ante accidentes o incidentes graves que amenazan la seguridad de las personas y la continuidad de la actividad.
- ❑ Plan de incidencias: previsión de actuaciones ante incidentes que no implican la utilización a nivel global de procesos alternativos.
- ❑ Plan de emergencia: medidas diseñadas para evitar la materialización de situaciones de emergencia o minimizar sus consecuencias.





Requisitos



Infraestructura

⇒ Instalaciones:

Se cumplirá la normativa vigente sobre:

- ✓ Accesibilidad y supresión de barreras
- ✓ Inspección de centros
- ✓ Seguridad y protección contra incendios



⇒ Requisitos específicos por servicio:

Definir la dotación y las características de:

❑ Teleasistencia:

- ✓ Centro de atención y de respaldo independientes
- ✓ Terminal del usuario y de la unidad de control remoto
- ✓ Unidad móvil

❑ Ayuda a domicilio:

- ✓ Instalaciones: sede oficial, local para reuniones
- ✓ Equipamiento, equipos y aplicaciones informáticas de gestión de usuarios

❑ Residencias y centros de día:

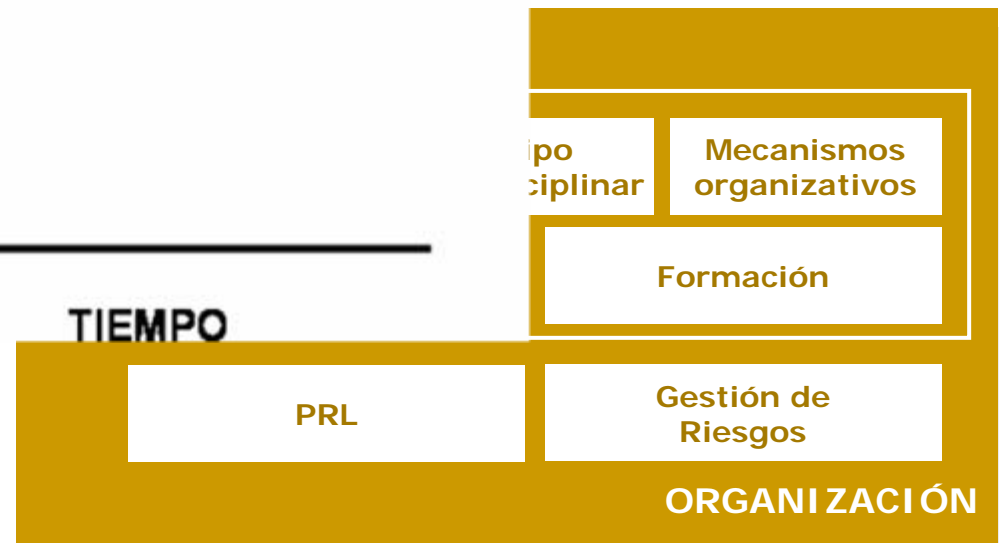
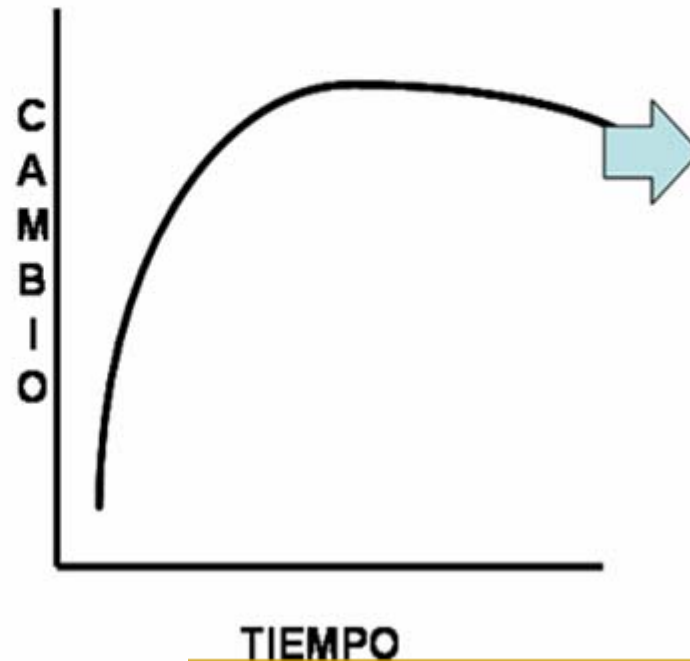
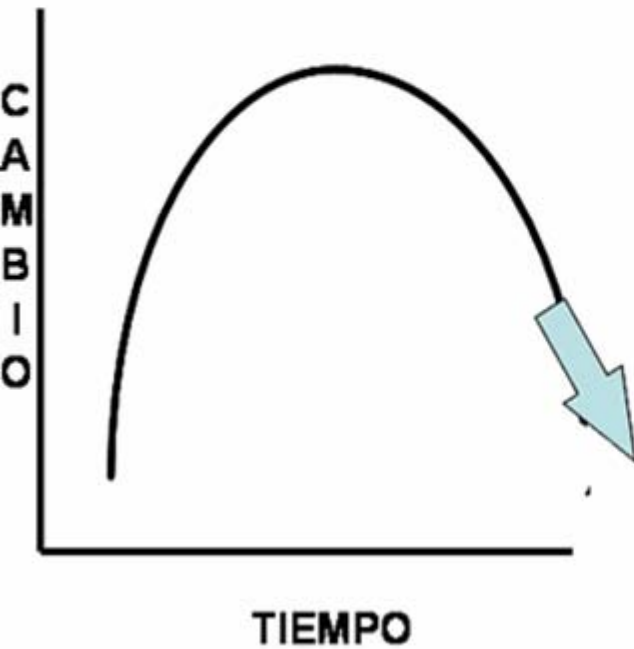
- ✓ Instalaciones: habitaciones, zonas comunes, zonas de atención asistencial.
- ✓ Equipamiento, equipos y aplicaciones informáticas.
- ✓ Material para la prestación del servicio.





MODELO DE CALIDAD PROPUESTO

MODIFICACION DEL APRENDIZAJE





MODELO DE CALIDAD PROPUESTO

Área estratégica y organizativa





MODELO DE CALIDAD PROPUESTO

Área de medición y mejora

