

**JORNADA**  
**Calidad y Acreditación en los Servicios de Atención a la**  
**Dependencia**  
**Bellaterra, 28 de septiembre de 2009**

La sala de conferencias de Applus+ en Bellaterra, Barcelona, acogió, el 28 de septiembre de 2009, la “Jornada Calidad y Acreditación en los Servicios de Atención a la Dependencia”, organizada por la Fundación Edad&Vida y Applus+, con la colaboración de Novotec y el Institut Català d’Assistència i Serveis Socials (ICASS) de la Generalitat de Catalunya.

Entidades prestadoras de servicios de atención a la dependencia, miembros de la administración local y autonómica, y representantes de servicios sociales estuvieron presentes. Participaron en el acto unas 120 personas.

La jornada fue presentada por el Sr. Jordi Martínez, Gerente de Consultoría y Medio Ambiente de Applus+ y el Sr. Albert Vergés, Director General de la Fundación Edad&Vida, quien disculpó al Presidente Sr. Higinio Raventós por no poder estar presente.

Seguidamente, la **Sra. Meritxell Pedreño**, Jefe de Proyectos de Consultoría de Cataluña de Novotec, presentó el estudio “*Calidad y Acreditación para las entidades prestadoras de servicios de atención a las personas mayores en situación de dependencia*”, y se centró en el modelo de calidad que se propone. Este estudio, realizado por la Fundación Edad&Vida y Applus+, se planteó ante el despliegue de la Ley de Dependencia y la variedad de escenarios normativos y de servicios prestados en las Comunidades Autónomas (CCAA).

El objetivo fue formular propuestas viables para la Administración y la sociedad en general, que contribuyesen a los objetivos de la Ley, en los ámbitos de calidad y acreditación.

El estudio propone un modelo de calidad y el establecimiento de pautas para el proceso de acreditación. Para ello, tuvo en cuenta la situación en las CCAA en cuanto a los servicios sociales de atención a las personas mayores en situación de dependencia tanto desde un punto de vista normativo como en relación al establecimiento de líneas en materia de planes de calidad, planes gerontológicos, etc.

Posteriormente, se analizaron modelos de referencia en relación con la gestión de la calidad: modelos sectoriales nacionales, modelos sociosanitarios en España y modelos internacionales en el ámbito sanitario y sociosanitario.

En base a estos análisis, se formularon recomendaciones encaminadas a facilitar a las Comunidades Autónomas el establecimiento de unos requisitos mínimos y estándares de calidad a exigir a las entidades prestadoras de los servicios incluidos en el SAAD. Se propone en fin, el establecimiento de un modelo de calidad así como también un modelo de acreditación, que determine el papel de los distintos agentes e instituciones que intervienen en el proceso y que permita garantizar unos estándares mínimos de calidad.

**El “Modelo de Edad&Vida”**, pues, hace una serie de recomendaciones en el área estratégica y organizativa, el área operativa y el área de medición y mejora. Así, propone principios como la adopción de una actitud ética, la calidad como compromiso y modelo, la responsabilidad social como eje de actuación, la sostenibilidad económica del sistema y la transparencia en el proceso de acreditación.

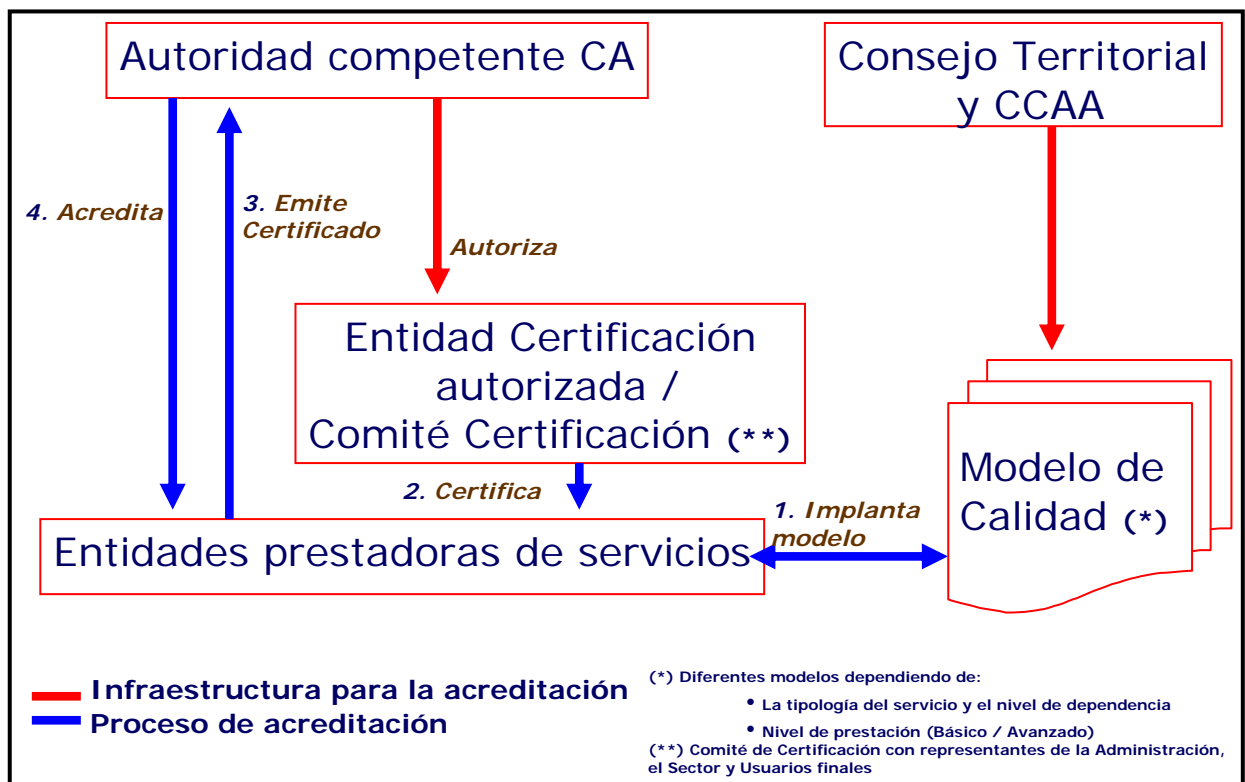
El modelo incluye una serie de indicadores que permiten medir el cumplimiento de los objetivos de servicio, gestión, etc. Se proponen indicadores comunes a los 4 servicios (ayuda a domicilio, teleasistencia, centros de día y de noche, residencias), y también indicadores específicos de cada servicio.

Se propone un sistema básico a nivel estatal, de aplicación a entidades privadas y públicas que garantice el acceso en condiciones de igualdad a las prestaciones y servicios y unos niveles de calidad equiparables. También se propone la distinción entre un nivel de calidad básico y otro avanzado, y se defiende el derecho de libre elección por parte del usuario.

El **Sr. Albert Vergés, Director General de la Fundación Edad&Vida**, explicó que la Fundación recomienda la regulación del sector por parte de las administraciones públicas utilizando las herramientas que ofrecen los enfoques de gestión de calidad. También propone que los modelos de calidad se utilicen como instrumentos de mejora continua. Siguiendo el modelo de calidad propuesto, la acreditación debería realizarse para cada tipo de servicio y grado/nivel de dependencia, en cada uno de los centros prestadores. Asimismo, dado que los distintos niveles de servicio y su acreditación implican costes reales diferentes, se considera que éstos deberían reflejarse en un precio de compra de servicios diferente.

Por último, con el fin de asegurar la transparencia del sistema, se propone que las CCAA se apoyen en entidades de certificación externas e independientes, aseguren la libre elección de la entidad certificadora, y aseguren que los requisitos y resultados del proceso de acreditación sean públicos y equitativos. Esta entidad o Comité de Certificación estaría formado por miembros de la administración, así como por representantes del sector y usuarios finales.

En suma, el modelo de acreditación sería el siguiente:



La adopción de este modelo contribuiría a la mejora del sistema actual, ya que según el Sr. Vergés, el Acuerdo sobre Criterios comunes de acreditación, adoptado en diciembre de 2008, no ha proporcionado un marco claro y estable para todos los agentes implicados. Es un marco indefinido, demasiado laxo, y no garantiza la cohesión entre CC.AA. y provoca incertidumbre ante la inversión necesaria que debe llevarse a cabo para dar respuesta al nuevo derecho subjetivo derivado de la Ley de Dependencia.

El desarrollo del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), paralelo al despliegue reglamentario de la Ley, también presenta importantes retos que habría que considerar. A modo de ejemplo, hasta el momento, las solicitudes por Comunidad Autónoma presentan una distribución desigual: Andalucía acumula el 30,79% de las solicitudes, teniendo una población potencialmente dependiente del 16,5%; Madrid en cambio cuenta con un 4,4% de las solicitudes registradas y cuenta con una población potencialmente dependiente del 12,83%.

En cuanto a los dictámenes, el 76,19% resultan con derecho a prestación. En el 32,04% de los casos no se especifica el tipo de prestación concedida, y la prestación económica al cuidador familiar es la más concedida, en un 34,99% de los casos. Estas cifras demuestran que lejos de ser una excepción, tal y como establece la ley, el cuidado informal está muy presente con una tendencia al alza.

Edad&Vida considera que todos estos elementos deberían tenerse en cuenta ante la revisión de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia que se está planteando. Se trata en definitiva de aportar más transparencia, confianza y calidad en un sector creador de empleo estable y no deslocalizable, tan importante en un contexto de crisis económica como el actual.

La **Sra. Pilar Solanes, Subdirectora General de Programación y Evaluación del ICASS**, aportó el punto de vista de la Administración catalana en calidad y acreditación. La Sra. Solanes coincidió en afirmar la necesidad de aportar más transparencia, confianza y calidad en el sector. La Llei de Serveis Socials de Catalunya fue aprobada en 2007 y establece un nuevo pilar del estado del bienestar. En base a esta ley, se estructuró una cartera de servicios, que a su vez contiene una serie de indicadores. Actualmente se está trabajando en la segunda cartera de servicios, que se implementará de 2010 a 2011. También está en preparación el 4º Plan de Calidad, que incluirá indicadores de calidad consensuados con el sector, y se basará en buenas prácticas y encuestas de satisfacción. El modelo de calidad de los servicios sociales se centra en las dimensiones básicas de la calidad de vida, se trata de un modelo centrado en la persona y en su autonomía.

En cuanto al modelo catalán de acreditación de los servicios sociales, se está finalizando la preparación de un Decreto que se aprobará dentro de poco. Es un modelo integrado en el marco legal y normativo actual, que tiene en cuenta las recomendaciones que se han

acordado en el Consejo Territorial. Está estructurado tomando como referencia el modelo EFQM e incluye experiencias de acreditación internacional, especialmente en relación a los sistemas de evaluación y estándares específicos. Habrá un único nivel de acreditación. El objeto de la acreditación son los centros y servicios prestadores de un servicio en un lugar concreto, abarcando todos los servicios descritos en la cartera de servicios. Incluye estándares comunes para todos los dispositivos y específicos de las líneas de atención y de la tipología de servicio. Según afirmó la Sra. Solanes, el contenido de la acreditación se consensúa con el sector. La acreditación tiene carácter obligatorio para todas las entidades prestadoras de servicios que quieran formar parte de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública (concertación) incluyendo los públicos, y será de carácter voluntario para el resto de organizaciones. La acreditación tendrá una validez de 3 años.

En la **mesa redonda** de entidades prestadoras de servicios, se debatieron los modelos de calidad y los sistemas de evaluación en los servicios sociales, mediante la formulación de respuestas a preguntas realizadas por el moderador. En la mesa estaban presentes: el **Sr. Pedro Cano**, Director Técnico y de Organización de Sanitas Residencial; el **Sr. Emmanuel Tissot**, Director de Servisar; y el **Sr. Alfredo Bohórquez**, Director Técnico de Eulen Sociosanitarios.

Preguntados sobre su **balance del despliegue de la Ley de Dependencia y el Acuerdo de Calidad y Acreditación**, el Sr. Bohórquez destacó que desde su punto de vista el balance es positivo pero que el funcionamiento del sistema se ha demorado 1 año debido al tiempo necesario de despliegue de la Ley.. El eje de calidad percibida por las personas es el más importante, y por ello subrayó la necesidad de desarrollar indicadores de resultado. El Sr. Bohórquez también manifestó insatisfacción por el desarrollo que ha seguido la prestación a los cuidadores familiares no profesionales, ya que existe una red suficientemente competente para ubicar los servicios sociales en la “gran liga”.

El Sr. Cano aplaudió la definición de la cartera de servicios, la planificación territorial y los indicadores de calidad de vida incluidos en la Llei de Serveis Socials de Catalunya. También constató la complejidad de la estructura organizativa del ICASS y reclamó su simplificación y más transversalidad. Coincidiendo con el Sr. Bohórquez, el Sr. Cano destacó el negativo papel predominante que las prestaciones económicas están teniendo en Catalunya. En cuanto al Acuerdo de Calidad y Acreditación, lamentó que fuera un acuerdo muy de mínimos, que se centra principalmente en el perfil del director de residencia y en el cuidador, y diferencia

escasamente los ratios. En este sentido, reclamó la posibilidad de participar en la definición del Decreto de Acreditación que se está preparando en el interior del ICASS.

Por último, el Sr. Tissot se centró en los servicios de atención a domicilio y reclamó una mayor homogeneidad en la interpretación de la Ley y el desarrollo de herramientas de ayuda a su implementación en los ayuntamientos, ya que existe una gran variedad de interpretaciones que hacen muy complicada la participación en concursos públicos.

En cuanto a su opinión sobre el **modelo propuesto por Edad&Vida** y cómo podría **incentivarse la mejora de la calidad y las inversiones**, los tres representantes acogieron positivamente el modelo de Edad&Vida. El Sr. Cano también acogió positivamente el modelo propuesto por el ICASS, aunque incluye sólo un nivel de acreditación, siempre y cuando incluya un factor de progresividad. Los tres miembros de la mesa también coincidieron en la necesidad de estímulos para la mejora continua.

El Sr. Cano destacó el valor de la satisfacción del cliente, un factor que también es de transparencia. Este factor de transparencia también lo reclama en la colaboración público-privada, que debería centrarse en la calidad de los servicios prestados, la satisfacción, los costes, más que en la titularidad de los servicios. En este sentido, el Sr. Bohórquez destacó las dificultades en que se encuentran los operadores de residencias, por las exigencias que reciben en cuanto al ajuste de precios y su no-correspondencia con los costes reales.

Finalmente, entre los **principales retos pendientes en materia de calidad y acreditación** para los próximos años, según los representantes de las entidades prestadoras de servicios destacan los siguientes:

- Necesidad de un modelo claro
- La viabilidad económica del sistema
- Excepcionalidad de la prestación vinculada al cuidador no profesional, tal y como establece la Ley
- Pasar de una cultura de evaluación de las estructuras a una cultura de evaluación de los resultados
- Acuerdos de formación a los cuidadores no profesionales: se comenta que no hay suficientes recursos
- Libre elección por parte del ciudadano
- Adaptación de los precios a los costes reales

- Crear foros de intercambio y experiencias, equipos multiprofesionales y apoyo al auxiliar
- Transparencia e información estructurada y previa a la convocatoria de concursos, e introducción de un proceso de careo para poder explicar las propuestas presentadas.

La Sra. Solanes reconoció que el sistema actual tiene ciertas ineficiencias, pero confía en poder discutirlos y trabajarlos con el sector. También admitió que la Ley generó muchas expectativas a los ciudadanos, lo que ejerce presión al sistema y teme que ello no permita el tiempo necesario para estructurar los pasos de forma ordenada y progresiva. La Sra. Solanes destacó el papel que llevan ejerciendo las cuidadoras familiares históricamente y señaló que el proceso de profesionalización necesitará su tiempo. Finalmente, coincidió en la necesidad de ir hacia los indicadores de resultados, de estimular la mejora continua y la competitividad. También afirmó que por el momento sólo se puede pensar en una estructura de acreditación única.

La jornada fue clausurada por la Sra. Solanes, quien excusó a la Sra. Carolina Homar por su imposibilidad de participar en esta Jornada en el último momento, y afirmó que se lleva muchos deberes y sugerencias de esta Jornada para avanzar y mejorar la calidad de vida de las personas.