



novotec

**Calidad y acreditación en las entidades
prestadoras de servicios de atención a las
personas mayores en situación de dependencia**

Valencia 17 de junio de 2009

Índice

1. Entorno Legal y Contexto

2. Situación actual en las diferentes CCAA

3. Modelos de referencia de Gestión de Calidad

4. Modelo de Edad y Vida

5. Diseño básico de un modelo de Acreditación

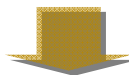


1. Entorno legal y contexto

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 en el derecho a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia

Consejo Territorial del SAAD



⇒ Criterios comunes en cuanto a la calidad y la acreditación de entidades prestadoras de servicio y planes de calidad

⇒ Principios: Universalidad, alta calidad, sostenibilidad,...

1. Entorno legal y contexto

Participación de las Comunidades Autónomas (Art. 11)



- **Planificar, ordenar, coordinar y dirigir los servicios** de promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia.
- Gestionar los servicios y recursos necesarios para la **valoración y atención**
- Establecer procedimientos de coordinación sociosanitaria
- Crear y mantener **Registro de Centros y Servicios, con la debida Acreditación**
- Asegura la **elaboración de los PIA**
- **Inspeccionar los requisitos y estándares de calidad**
- **Evaluar el funcionamiento del SAAD** en su territorio
- Aportar a la AGE la **información** necesaria.

1. Entorno legal y contexto

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

1. Entorno legal y contexto

Red de Servicios del SAAD (Art.16)



Red de Centros

Centros Públicos de CCAA y Entidades Locales

Centros de Referencia Estatal

Centros Privados Concertados debidamente acreditados

Los centros privados no concertados también deberán contar con la debida acreditación

1. Entorno legal y contexto

Calidad en el SAAD (Art.34)



- El SAAD fomentará la calidad de la atención con el fin de asegurar la eficacia de las prestaciones y servicios
- Se fijarán **CRITERIOS COMUNES** de Acreditación de Centro y Planes de Calidad del SAD, en el ámbito del **CONSEJO TERRITORIAL**
- El **CONSEJO TERRITORIAL**, acordará:
 - **Criterios de Calidad y Seguridad** para los centros y servicios
 - **Indicadores de calidad** para: evaluación, mejora continua y análisis comparado de centros y servicios
 - **Guías de Buenas Prácticas**
 - **Cartas de Servicios**

1. Entorno legal y contexto

Calidad en la prestación de los servicios (Art.35)



- Se establecerán Estándares Esenciales de Calidad, para cada servicio del catálogo
- Centros Residenciales. Tendrán un Reglamento de Régimen Interior, con las siguientes características:
 - Regular la organización y el funcionamiento
 - Incluir un Sistema de Gestión de Calidad
 - Establecer la Participación de los Usuarios
- El SAAD fomentará la calidad de la atención con el fin de asegurar la eficacia de las prestaciones y servicios
- Se atenderá de manera específica a la Calidad en el Empleo.
- Se promoverá la profesionalidad y la formación en materia de dependencia (Art. 36)

1. Entorno legal y contexto



*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 Autónoma*

1. Entorno legal y contexto

Terminología empleada actualmente

→ **Autorización:** Acto de la Administración Pública por el que se determina que un servicio cumple con las condiciones necesarias para garantizar una asistencia adecuada a los usuarios y beneficiarios.

Suele incluir en la mayoría de las autonomías: la autorización por la Administración de Servicios Sociales, Licencia Municipal, Inscripción en el Registro de Servicios Sociales, Visado previo e Inspección.

→ **Acreditación:** Acto por el que la Administración pública garantiza que los servicios y centros sociales a quienes se otorga reúnen o superan los mínimos de calidad exigidos reglamentariamente.

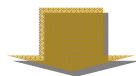
→ **Certificación:** Proceso llevado a cabo por una entidad reconocida como independiente (evaluación por tercera parte) y que pone de manifiesto la confianza de que un producto o servicio es conforme a una norma concreta.

1. Entorno legal y contexto

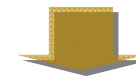


Presentación de la situación actual y alternativas existentes para la definición de los requisitos de calidad y el esquema de acreditación de centros y servicios de atención a la dependencia de acuerdo a los objetivos de la Ley de Atención a al Dependencia

Identificar los criterios básicos para el eventual diseño de un Modelo de Calidad y de Acreditación aplicables la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia



Establecimiento de pautas para un **Modelo de calidad**



Establecimiento de pautas del **proceso de acreditación**

Índice

1. Entorno Legal y Contexto

2. Situación actual en las diferentes CCAA

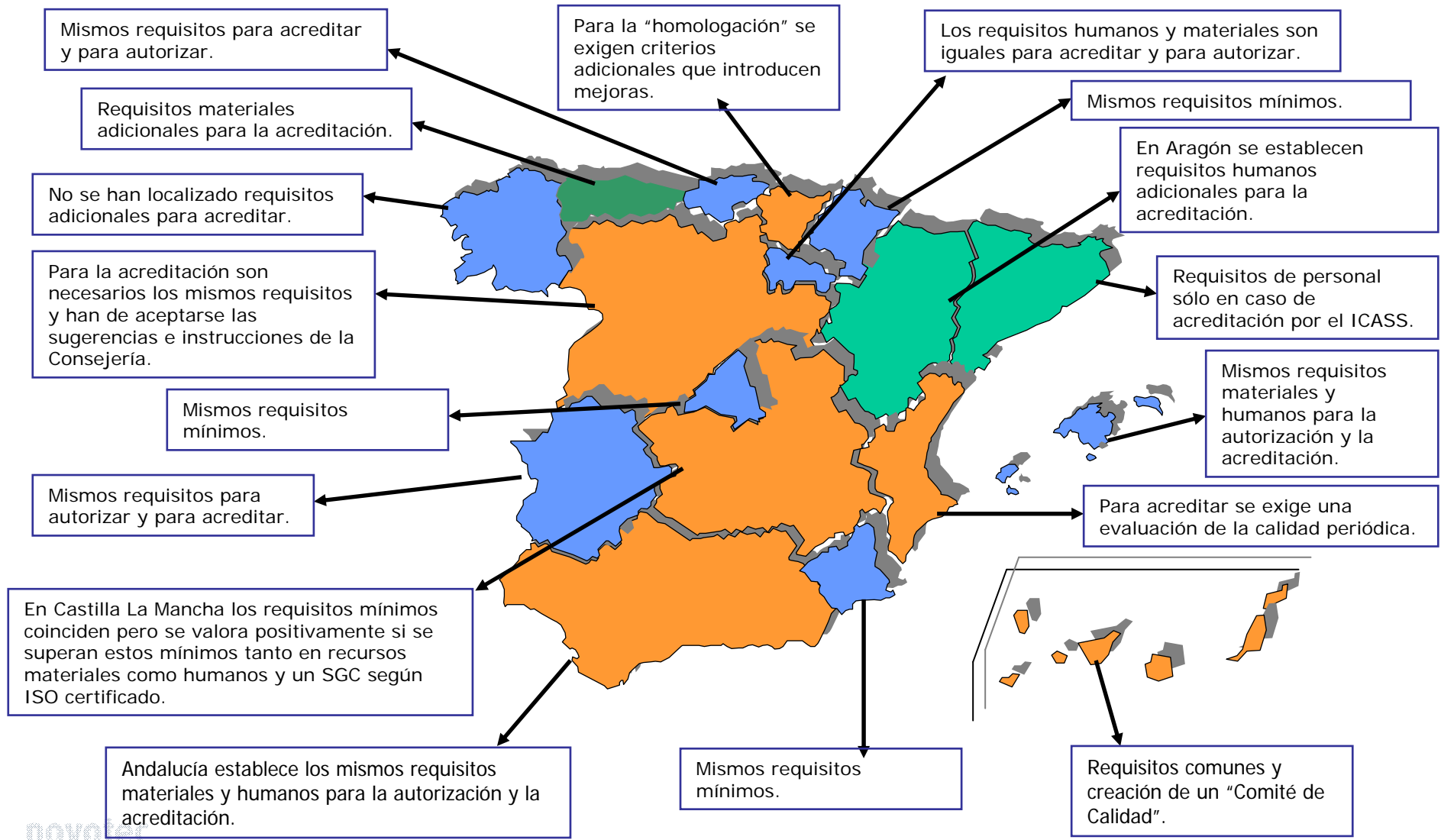
3. Modelos de referencia de Gestión de Calidad

4. Modelo de Edad y Vida

5. Diseño básico de un modelo de Acreditación



2.Situación actual en las CCAA: Autorización y Acreditación



2.Situación actual en las CCAA: Autorización y Acreditación

Requisitos exigidos y Prestaciones contempladas



- Para un mismo tipo de centro o servicio, los requisitos definidos en las CCAA son diferentes

CENTROS DE DÍA Y RESIDENCIAS:

- Muchas CCAA han establecido los mismos requisitos materiales para autorización y acreditación
- En otras CCAA, los requisitos materiales son los mismos, pero existen requisitos adicionales sobre RRHH
- En algún caso puntual ocurre lo contrario: los requisitos adicionales son los materiales.

2.Situación actual en las CCAA: Autorización y Acreditación

Requisitos exigidos y Prestaciones contempladas



CENTROS DE DÍA Y RESIDENDIAS (CONT.):

Hay determinadas CCAA que tienen unos criterios adicionales de diversa índole:

- País Vasco: requisitos superiores tanto materiales como humanos.
- Comunidad Valenciana: el centro debe ser evaluado periódicamente de acuerdo a unos criterios de gestión (Sistema Básico de Calidad)
- Castilla y León: se exige la creación de un Comité de Calidad para gestionar la participación de los residentes y la formulación de propuestas de mejora.
- Castilla La Mancha: se valora positivamente que se disponga de un Sistema de Calidad Certificado según ISO 9001.

2.Situación actual en las CCAA: Autorización y Acreditación

Requisitos exigidos y Prestaciones contempladas



ASISTENCIA A DOMICILIO:

- Hay gran diversidad de requisitos según por CCAA, aunque se centran más en los requisitos sobre recursos humanos que sobre otras cuestiones de tipo material.
- Existe gran variedad en las prestaciones que se consideran incluidas dentro de este tipo de servicio: Todas las CCAA incluyen Asistencia doméstica y actuaciones de carácter personal, pero hay una serie de servicios complementarios que son contemplados de forma muy diversa en los conciertos en distintas CCAA.

2.Situación actual en las CCAA: Autorización y Acreditación

Requisitos exigidos y Prestaciones contempladas



TELEASISTENCIA:

- Muy pocas CCAA tienen requisitos específicos para la acreditación, siempre relacionados con las condiciones materiales y de recursos humanos.
- Muchas CCAA incluyen en este servicio: atención directa y seguimiento periódico, pero además existe una serie de servicios complementarios que varían grandemente por CCAA y Ayuntamientos.

2.Situación actual en las CCAA: Autorización y Acreditación

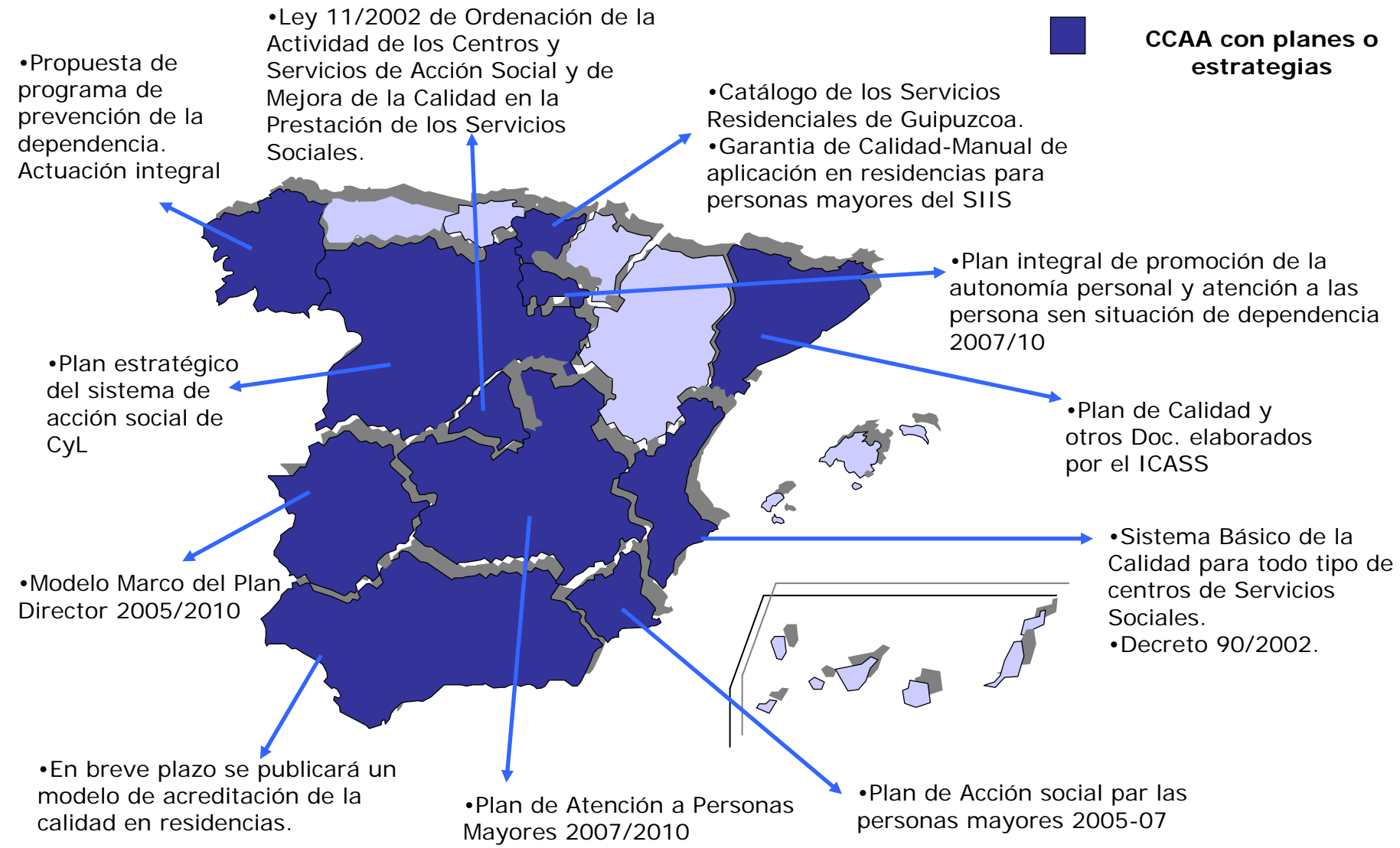
Requisitos de Personal



Hay grandes diferencias en torno a los requisitos de personal entre las CCAA

- La forma de clasificar a los profesionales.
- Los criterios para el cálculo de ratios.
- Forma de considerar al personal de servicios (no asistencial)
- El valor de los propios ratios de personal exigidos para cada tipo de servicio y centro.

2.Situación actual actual en las CCAA : Políticas y Estrategias



Índice

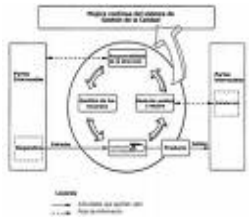
1. Entorno Legal y Contexto
2. Situación actual en las diferentes CCAA
3. Modelos de referencia de Gestión de Calidad
4. Diseño básico de un modelo de Gestión de Calidad
5. Diseño básico de un modelo de Acreditación
6. Taller sobre el modelo de Acreditación de Centros



3. Modelos de referencia

Modelos de calidad

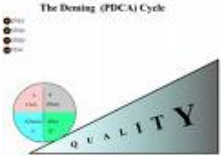
UNE-EN ISO 9001



EFQM



DEMING



M. BALDRIGE



nc

Modelos nacionales sociosanitarios

Normas serie UNE 158.000

CATALUÑA: ICASS: 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: Continouing Accreditation Commission

UK

ANAES

OASIS: Outcome and Assessment Information Set
 RAI-RUG-RAP

Índice

1. Entorno Legal y Contexto
2. Situación actual en las diferentes CCAA
3. Modelos de referencia de Gestión de Calidad
4. Modelo de Edad y Vida
5. Diseño básico de un modelo de Acreditación



4. Modelo Edad y Vida



Calidad y acreditación en las entidades prestadoras de servicios de atención a las personas mayores en situación de dependencia

4. Modelo Edad y Vida

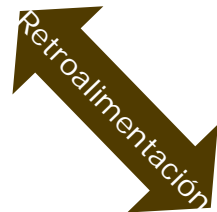
Estructura del modelo



Líneas generales de actuación y marco organizativo y de gestión de la entidad



Tipología de servicios y requisitos aplicables para los procesos, infraestructura y documentación

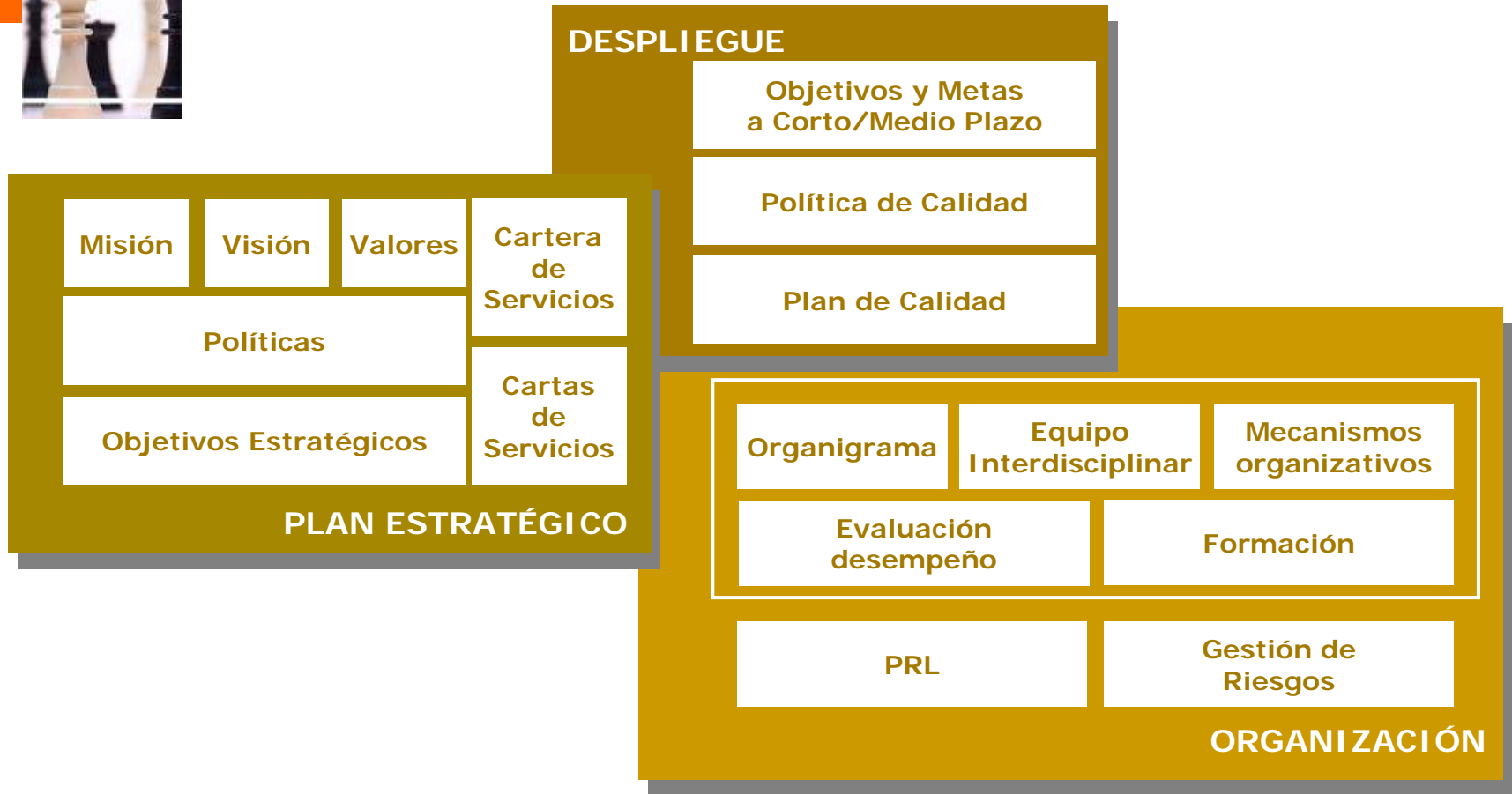


Herramientas de seguimiento de objetivos, estándares así como para la identificación de áreas de mejora



4. Modelo Edad y Vida

Área estratégica y organizativa



4. Modelo Edad y Vida

Área estratégica y organizativa

Establecimiento de la misión

Establecimiento de la visión

Establecimiento de ética y valores

Establecimiento de la cartera de servicio

Establecimiento de políticas (política de calidad)

Establecimiento del plan de la calidad

Establecimiento de objetivos y metas a corto/medio plazo

Establecimiento de Organigrama

Definición de los perfiles profesionales necesarios o puestos

Establecimiento del personal mínimo y de su tipología para la prestación del servicio

Mantenimiento y actualización de expedientes del personal

4. Modelo Edad y Vida

Área estratégica y organizativa

Mecanismos de jerarquización:

- Establecimiento de órganos internos, al menos el Comité de Calidad
- Establecimiento de reuniones periódicas y registro en acta
- Establecimiento y utilización de otros mecanismos de comunicación: utilización de correos electrónicos, tableros de anuncio, circulares
- Establecimiento del Plan de prevención de riesgos laborales

Plan global de gestión de riesgos, con los siguientes subplanes:

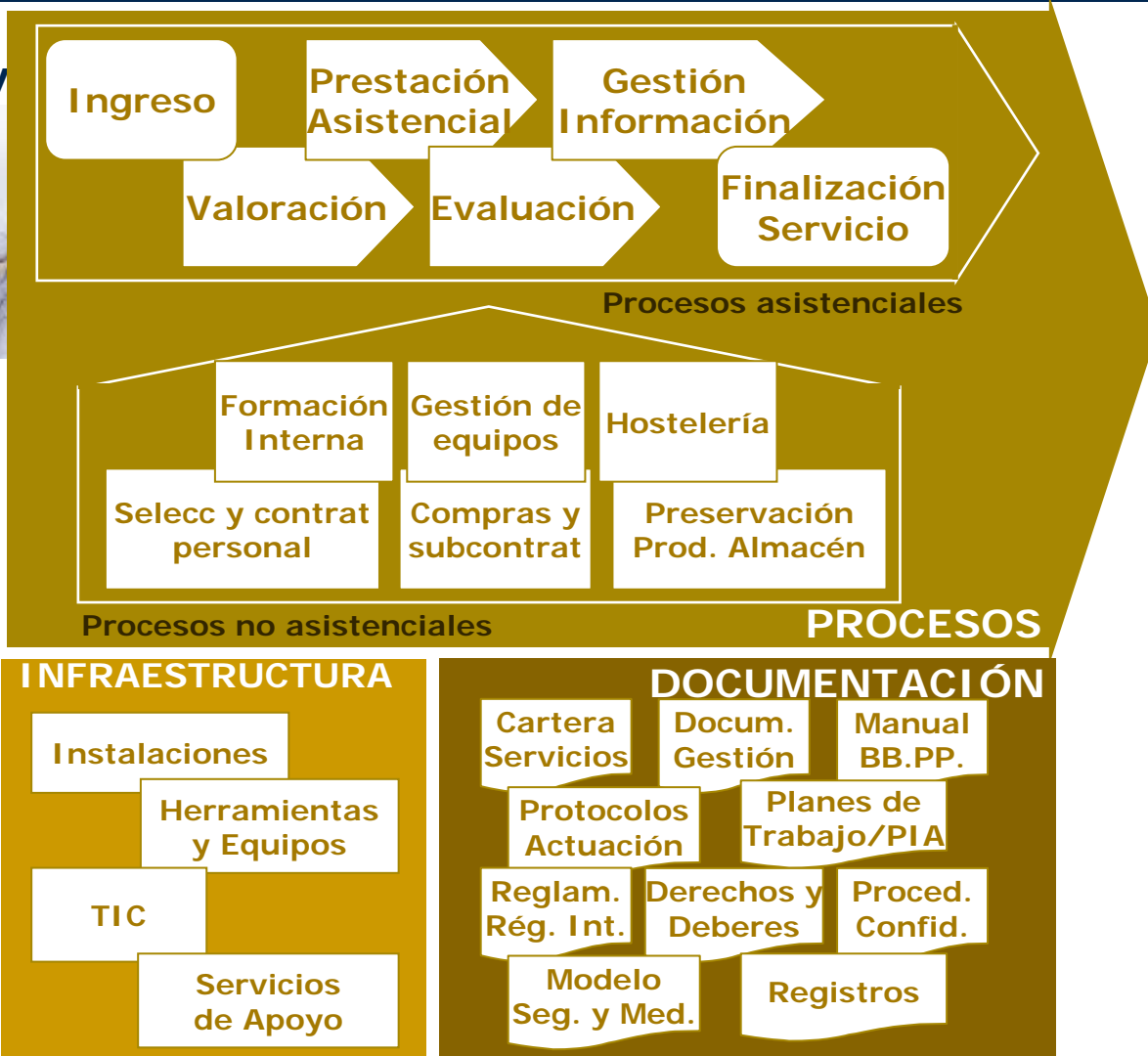
- Establecimiento del Plan de contingencia
- Establecimiento del Plan de emergencia

Establecimiento del plan de formación inicial y continuada del personal

Establecimiento del método y realización de la evaluación de la eficacia de la formación interna

4. Modelo Edad y Vida

Área operativa



SERVICIOS

- Asistenciales
- Complementarios
- Administrativos

Información a usuario / familia

4. Modelo Edad y Vida

Área operativa

En cuanto a documentación necesaria:

Establecimiento de la cartera de servicio

Establecimiento de protocolos de actuación

Establecimiento de modelos de valoración de la calidad

Establecimiento de plan de intervención / plan de trabajo

Establecimiento de planes individual de atención

Establecimiento de otros Programas de actividades

Establecimiento de un procedimiento para preservar la confidencialidad de los datos

Establecimiento de documentos para la gestión de la entidad (gestión quejas y reclamaciones, satisfacción el cliente, formación interna, medición y seguimiento de la calidad del servicio y seguimiento de objetivos)

Establecimiento del Reglamento de régimen interno

Establecimiento de Derechos y deberes de la persona usuaria y su familia

Generación y archivo de registros asistenciales y de gestión

Información disponible al usuario/ familias (al inicio del servicio)

4. Modelo Edad y Vida

Área operativa

En cuanto a Procesos:

Establecimiento por escrito de metodologías de actuación de los procesos asistenciales

Establecimiento por escrito de metodologías de actuación de los procesos no asistenciales

En cuanto a servicios:

Establecimiento por escrito y prestación de los servicios asistenciales

Establecimiento por escrito y prestación de servicios administrativos

Establecimiento por escrito y prestación de servicios complementarios

En cuanto a Infraestructura: Establecimiento de un método de detalle de la infraestructura mínima a considerar y del seguimiento de la misma (mantenimientos preventivos, correctivos, calibraciones/ verificaciones) en cuanto a:

Instalaciones

herramientas y equipos

tecnologías de la información y de comunicación

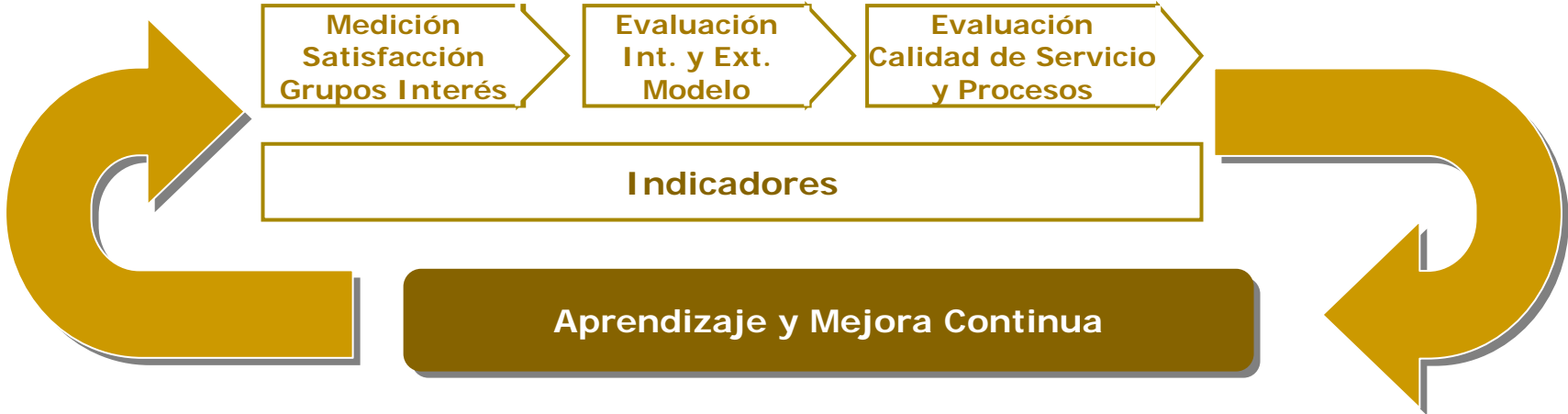
Servicios de apoyo

4. Modelo Edad y Vida

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



4. Modelo Edad y Vida

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 de los usuarios/ familias

Establecimiento de un método y realización de la evaluación interna/ externa del modelo (ej. Mediante auditorías, autoevaluaciones, etc)

Elaboración de Memorias de actividad anuales

Actividades de Innovación y aprendizaje

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

4. Modelo Edad y Vida

Requisitos avanzados que suponen cumplimiento adicional

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 carta de servicio

Establecimiento del manual o guías de buenas prácticas

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

4. Modelo Edad y Vida

Requisitos avanzados que suponen cumplimiento adicional

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

4. Modelo Edad y Vida

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.

4. Modelo Edad y Vida

Requisitos avanzados del modelo

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.

Índice

1. Entorno Legal y Contexto
2. Situación actual en las diferentes CCAA
3. Modelos de referencia de Gestión de Calidad
4. Modelo de Edad y Vida
5. Diseño básico de un modelo de Acreditación



5. Diseño básico de un modelo de Acreditación

Cualquier tipo de evaluación consiste en contrastar el modelo prescriptivo contra el modelo implantado en la entidad prestadora de servicios, buscando evidencias que dicha entidad ha implantado el modelo.

El proceso de acreditación se apoya en dos tipos de evaluación:

- **Evaluación de primera parte o auto evaluación.**
- **Evaluación de tercera parte**

5. Diseño básico de un modelo de Acreditación

La acreditación ha de cumplir que:

- Promueva la **eficacia** en el uso de **recursos de asistencia** a personas con dependencia.
- Garantice un **nivel homogéneo de calidad de la asistencia** a todos los ciudadanos españoles, con independencia del centro en el que se preste el servicio.
- **Genere confianza** en la ciudadanía y al colectivo de profesionales del sector.
- Impulse la **mejora de la calidad**.
- Para ello, ha de basarse en un **juicio independiente**, que evalúe el nivel en que la entidad se sitúa en relación a un conjunto de normas previamente establecidas y consensuadas (modelo de calidad).

5. Diseño básico de un modelo de Acreditación

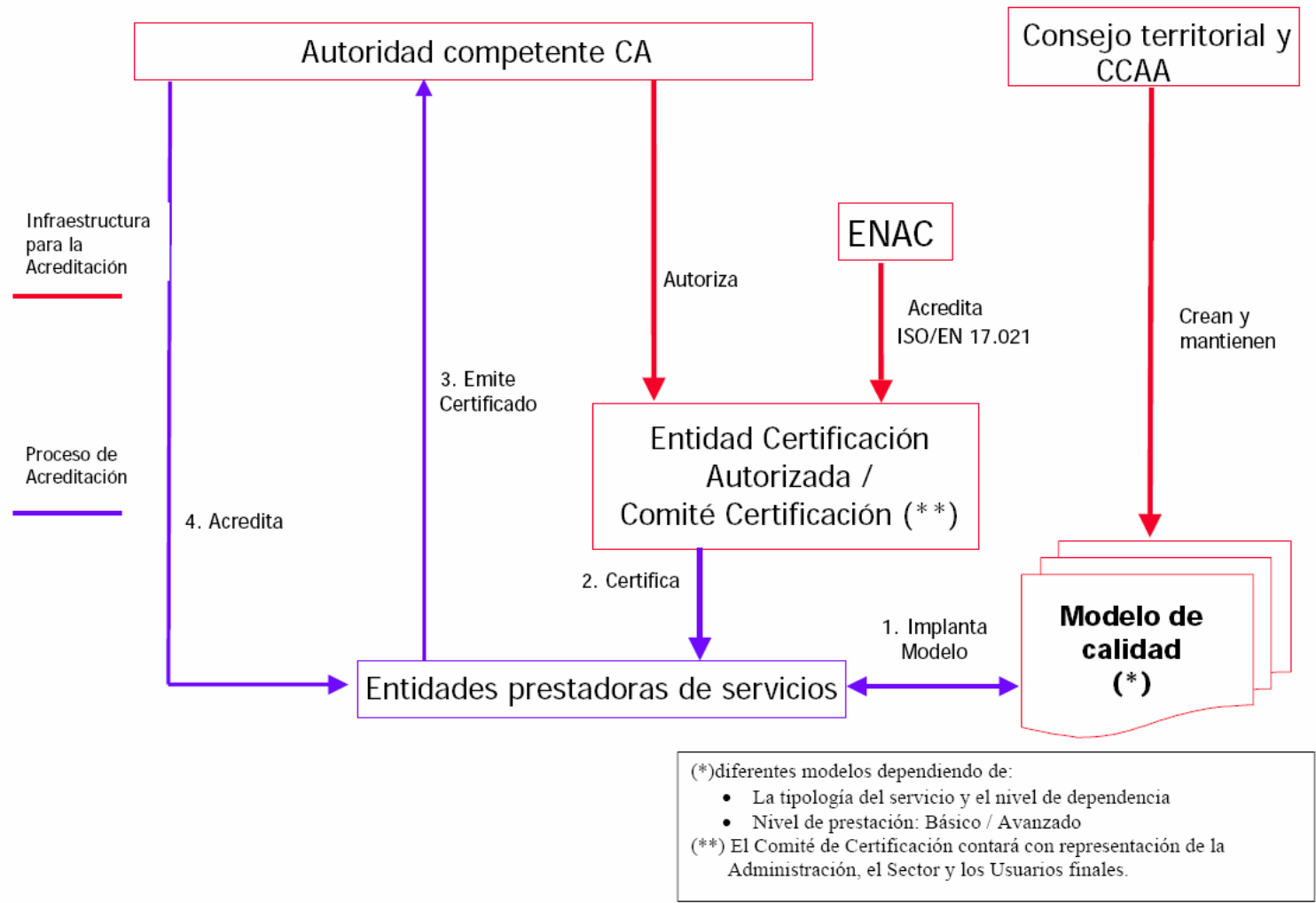
La acreditación es la herramienta eficaz para **garantizar la mejora progresiva** de los servicios que conforman el catálogo regulado por la Ley.

Para garantizar la **transparencia**, el procedimiento de acreditación debe basarse en:

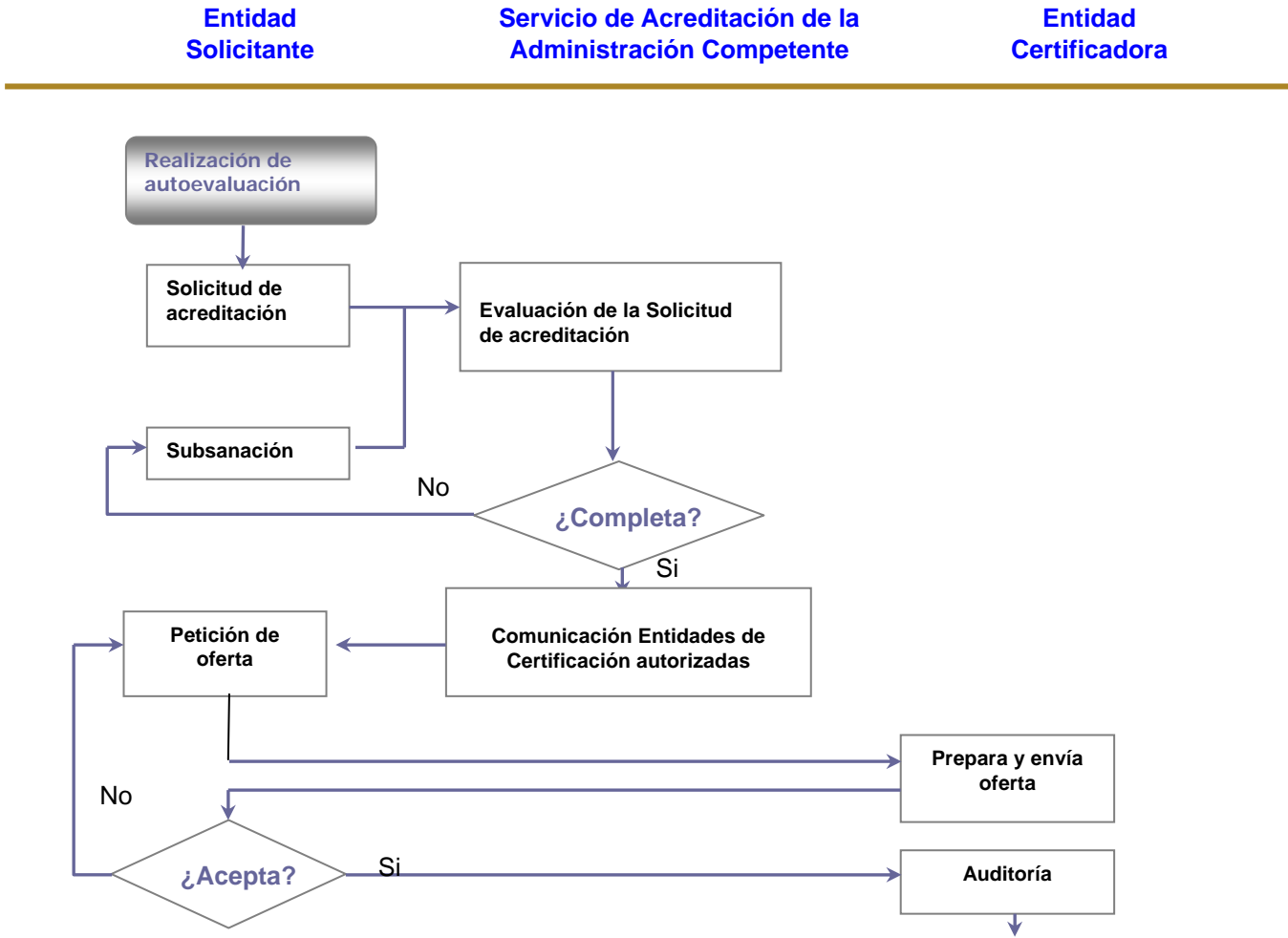
- Un juicio independiente,
- Un juicio competente
- Un juicio contrastado contra los criterios definidos (modelo calidad; regulación vigente en las diferentes ámbitos aplicables)

La Autoridad Competente de cada Comunidad Autónoma debe **establecer un esquema de acreditación transparente**, y velar por el cumplimiento del mismo.

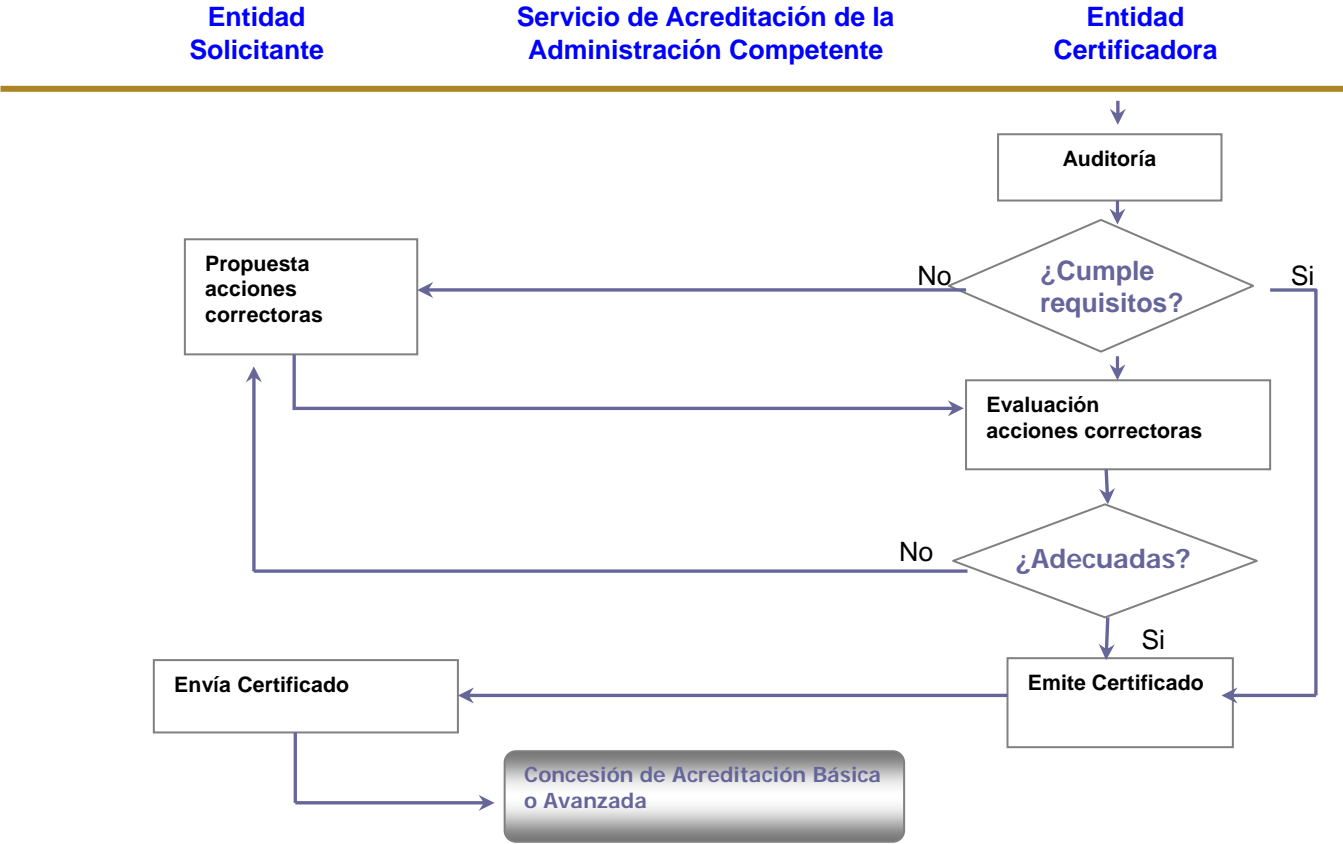
5. Diseño básico de un modelo de Acreditación



5. Diseño básico de un modelo de Acreditación



5. Diseño básico de un modelo de Acreditación



5. Diseño básico de un modelo de Acreditación



Requisitos de la entidad prestadora de servicios:



Administrativo	<ul style="list-style-type: none">→ Cumplimiento de las obligaciones tributarias estatales, autonómicas y locales→ Cumplimiento de las obligaciones con la seguridad social
Técnico	<ul style="list-style-type: none">→ Las titulaciones académicas y profesionales→ Relación de los principales servicios o trabajos realizados→ Descripción del equipo técnico y unidades técnicas participantes en el contrato→ Declaración que indique el promedio anual de personal→ Declaración del material, instalaciones y equipo técnico
Económico-financiera	<ul style="list-style-type: none">→ Auditorías de cuentas

SOLVENCIA

Requisitos del servicio

- ↘ Área estratégica y organizativa
- ↘ Área operativa
- ↘ Área de medición y mejora

MODELO DE CALIDAD