

PUNTO DE VISTA DE ADESSTA SOBRE CALIDAD Y ACREDITACIÓN



Jornada
Calidad y acreditación en los
servicios de atención a la
Dependencia

Dr. Alfredo Bohórquez. Presidente de Adessta
adessta@adessta.org

Sevilla, 6 de mayo de 2010

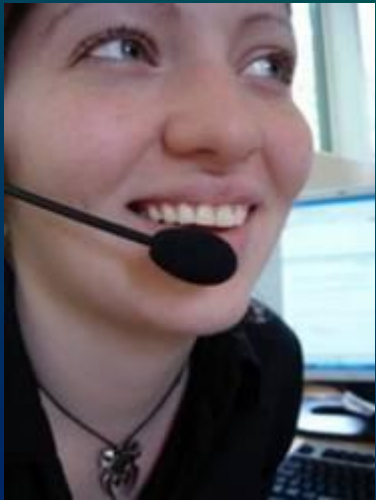
CONCEPTO DE TELEASISTENCIA

SERVICIO SOCIAL

Servicio de amplia cobertura y continuidad.

La columna vertebral de los servicios sociales

Centrado en la seguridad y apoyo a la
persona que vive en su domicilio



PERSONAS USUARIAS Y TECNOLOGÍA



PERSONAS USUARIAS

→ Mayor de 80 años

→ Frágil, vive solo/a.

→ Sit. de dependencia

→ Colectivos Sit. Riesgo

TECNOLOGÍA

← Teleasistencia domiciliaria

← Teleasistencia con
dispositivo móvil:
GSM/GPS

COBERTURA Y EVOLUCIÓN

ESTIMACIÓN 2010

160.742	Andalucía
118.599	Madrid
99.173	Cataluña
45.000	Castilla León
35.000	Castilla La Mancha
35.000	Galicia
31.437	Valencia
15.000	Extremadura
17.173	Aragón
15.000	Pais Vasco
7.500	Asturias
9.431	Cantabria
7.367	Murcia
5.000	Canarias
5.000	Navarra
4.915	Baleares
1.500	Rioja
750	Ceuta y Melilla

613.587 TOTAL



SAAD para el 2015

> 1.100.000 usuarios.

> 300 mill. euros año

Otros colectivos

> 400.000 usuarios.

Mayores no dependientes.

ADESSTA: ASOCIACIÓN DE ENTIDADES Y EMPRESAS DE SERVICIOS SOCIALES DE TELEASISTENCIA

Asociación compuesta por las principales entidades privadas,
que prestan servicios en 2009 a más de 310.000 personas usuarias.

Entidades asociadas:

Asispa.

Eulen Sociosanitarios.

Mapfre-Quavita.

Sergesa.

Servicios de Teleasistencia.



PROPUESTA DE ACREDITACIÓN

1. CRITERIOS DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS

2. CRITERIOS PARA LA ADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3. REPORTE DE INDICADORES DE CALIDAD



PROPUESTA DE ACREDITACIÓN

1. CRITERIOS DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS

1.1. Criterios administrativos:

- Capacidad de contratar con administración.
- Objeto social.

1.2 Económicos financieros:

- Solvencia técnica y financiera.
- Declaración de personal, seguros.
- Informes financieros.
- Experiencia.



PROPUESTA DE ACREDITACIÓN

1. CRITERIOS DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS

1.3. Solvencia Técnica:

- Experiencia.
- Personal.
- Equipamiento tecnológico.
- Sistema de PRL.
- Plan de formación



1.4 Sistema de calidad de la entidad:

- Sistema y política de calidad.
- Certificaciones externas.
- Sistema de gestión de calidad: quejas, reclamaciones, etc.
- Plan de riesgos..

PROPUESTA DE ACREDITACIÓN

2. CRITERIOS PARA LA ADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.1. Documentación referida a la persona usuaria:

- Información del servicio para entregar al usuario
- Modelo de valoración y recogida de datos.

2.2 Documentación referida al servicio:

- Procesos.
- Protocolos.
- Sistema de evaluación.



PROPUESTA DE ACREDITACIÓN

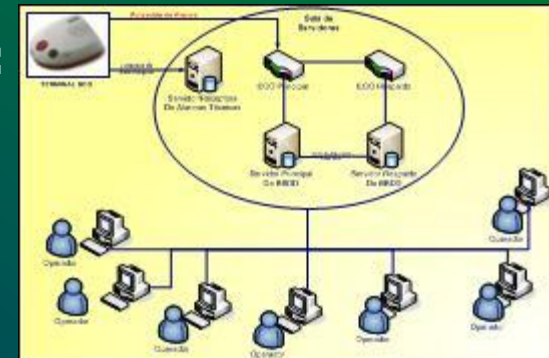
2. CRITERIOS PARA LA ADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.3. Documentación de infraestructura material y tecnológica:

- Centro de atención y de respaldo.
- Terminales y dispositivos domiciliarios.
- Sistemas de comunicación.

2.4 Documentación de recursos humanos:

- Organigrama.
- Plan de formación.
- Perfiles profesionales.

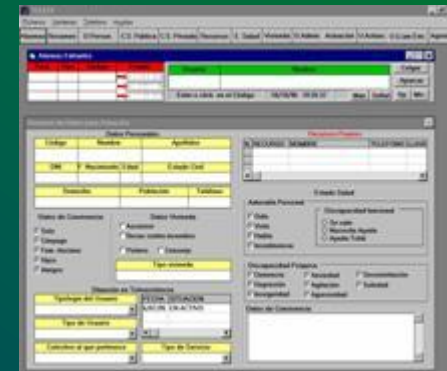


PROPUESTA DE ACREDITACIÓN

3. REPORTE DE INDICADORES DE CALIDAD

Indicadores de calidad:

- Tiempo de respuesta del teleoperador.
- Número de llamadas de seguimiento por usuario/mes.
- Resultados encuestas de satisfacción.
- Número de usuarios con quejas.
- Incidencias del servicio.
- Averías de equipamiento y tecnología.
- Averías de Centro atención.



CONCLUSIONES

Un servicio de amplia cobertura e innovación.

La base de calidad del servicio, es la atención profesional.



**LO MAS IMPORTANTE
SON LAS PERSONAS.**