

compromís i resultats



Fundación
Edad & Vida

novotec

MODEL DE QUALITAT I ACREDITACIÓ PER A LES ENTITATS PRESTADORES DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LA GENT GRAN EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA

Meritxell Pedreño
Cap Projectes
NOVOTEC CONSULTORES

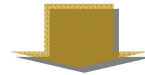


ANTECEDENTS

Antecedents



Llei 39/2006 de 14 de desembre, de promoció de l' autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència



Regulació de les condicions bàsiques que garanteixen la igualtat



- ⇒ Criteris comuns en qualitat i acreditació d'entitats prestadores de servei i plans de qualitat
- ⇒ Principis: Universalitat, alta qualitat, sostenibilitat,...



ANTECEDENTS



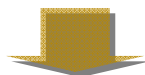
Art 10. *l' Administració General de l'Estat i les Comunitats Autònomes acordaran el marc de cooperació interadministrativa que es desenvoluparà mitjançant els corresponents Convenis entre l' Administració General de l'Estat i cada una de les Comunitats Autònomes*



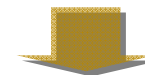
OBJECTIUS DE L'ESTUDI



Formulació de propostes viables per a l'Administració i la societat en general, que contribueixin als objectius de la Llei en els àmbits de Qualitat i Acreditació



Establiment d'un **Model de qualitat**



Establiment de pautes del **procés d'acreditació**

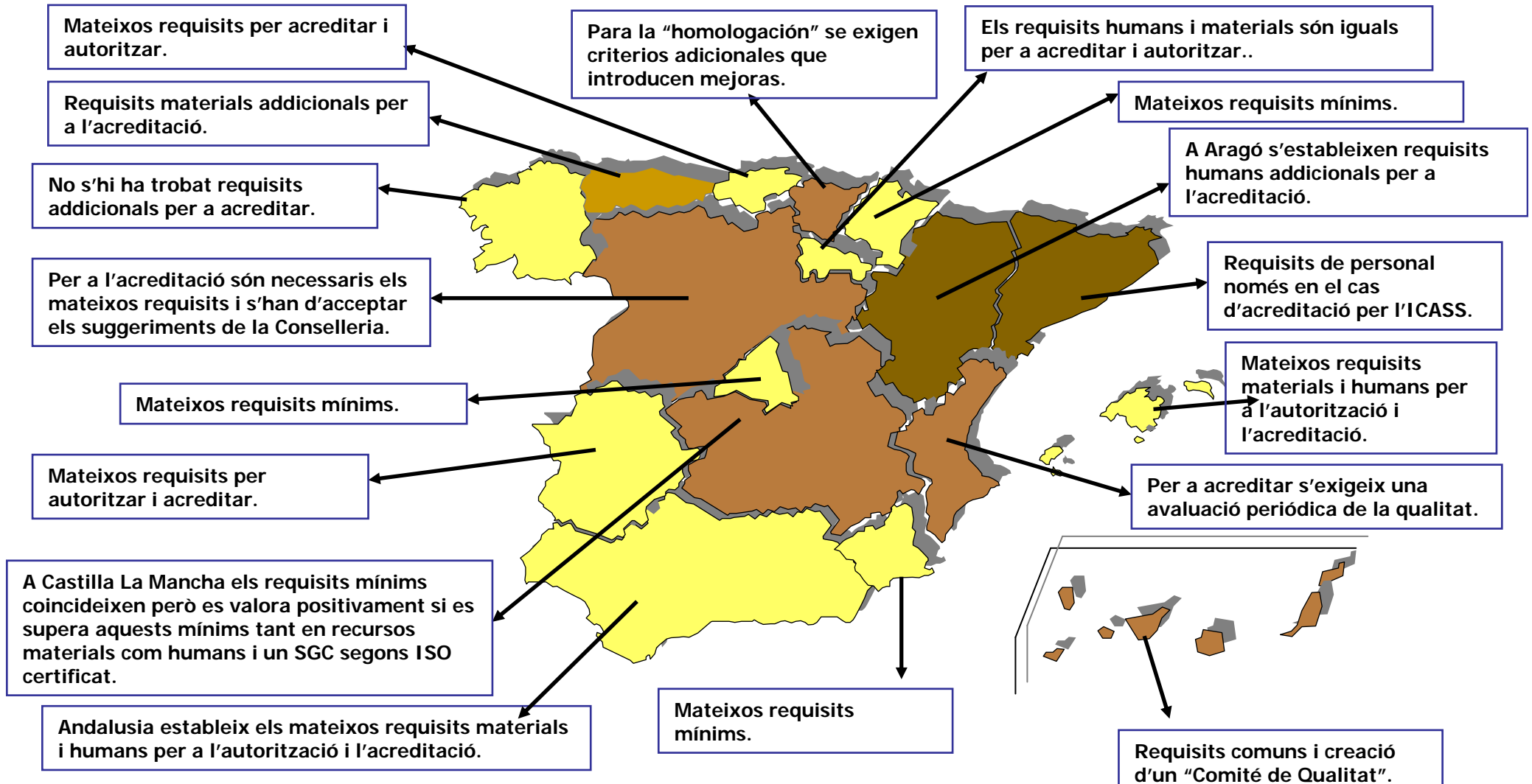


Art. 13 Objectius de les prestacions de dependència.

*L'atenció a les persones en situació de dependència i la promoció de la seva autonomia personal caldrà orientar-les a aconseguir una **millor qualitat de vida** i autonomia personal, dins d'un **marc d'efectiva igualtat d'oportunitats**.*

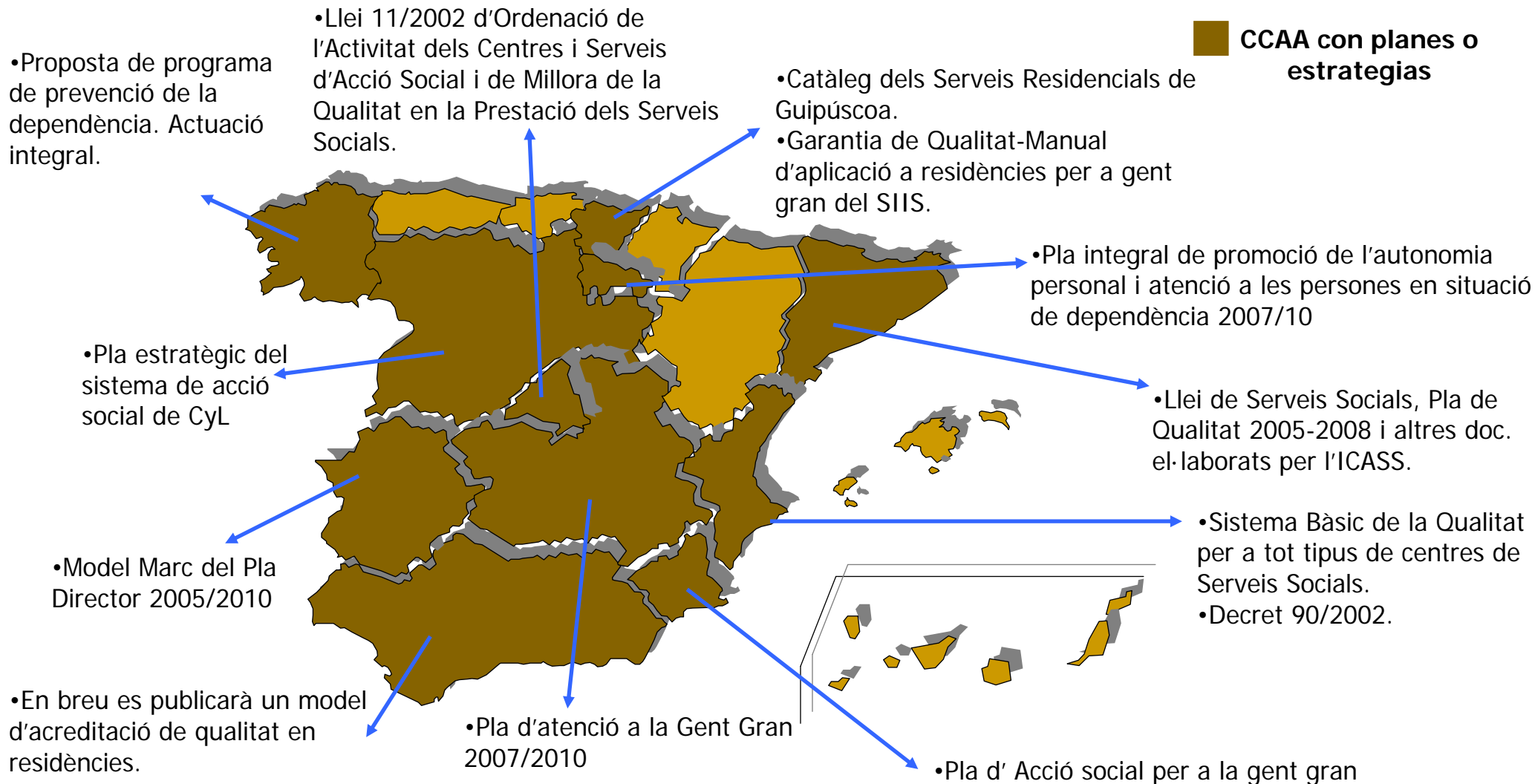


SITUACIÓ ACTUAL





SITUACIÓ ACTUAL

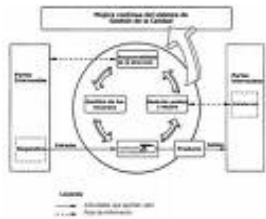




MODELS DE REFERÈNCIA

Models de qualitat

UNE-EN ISO 9001



EFQM



DFMING
The Deming (PDCA) Cycle



M. BALDRIGE



Models nacionals socio-sanitaris

Normes sèrie UNE 158.000

CATALUNYA: Avaluació
externa dels centres

VALÈNCIA: Sistema Bàsic de
qualitat

País Basc: Procés de
Garantia de Qualitat SIIS

Altres Models nacionals

ANECA

ONG AMB QUALITAT

Models internacionals

Joint Commission

CANADA: Continuing
Accreditation Commission

UK

ANAES

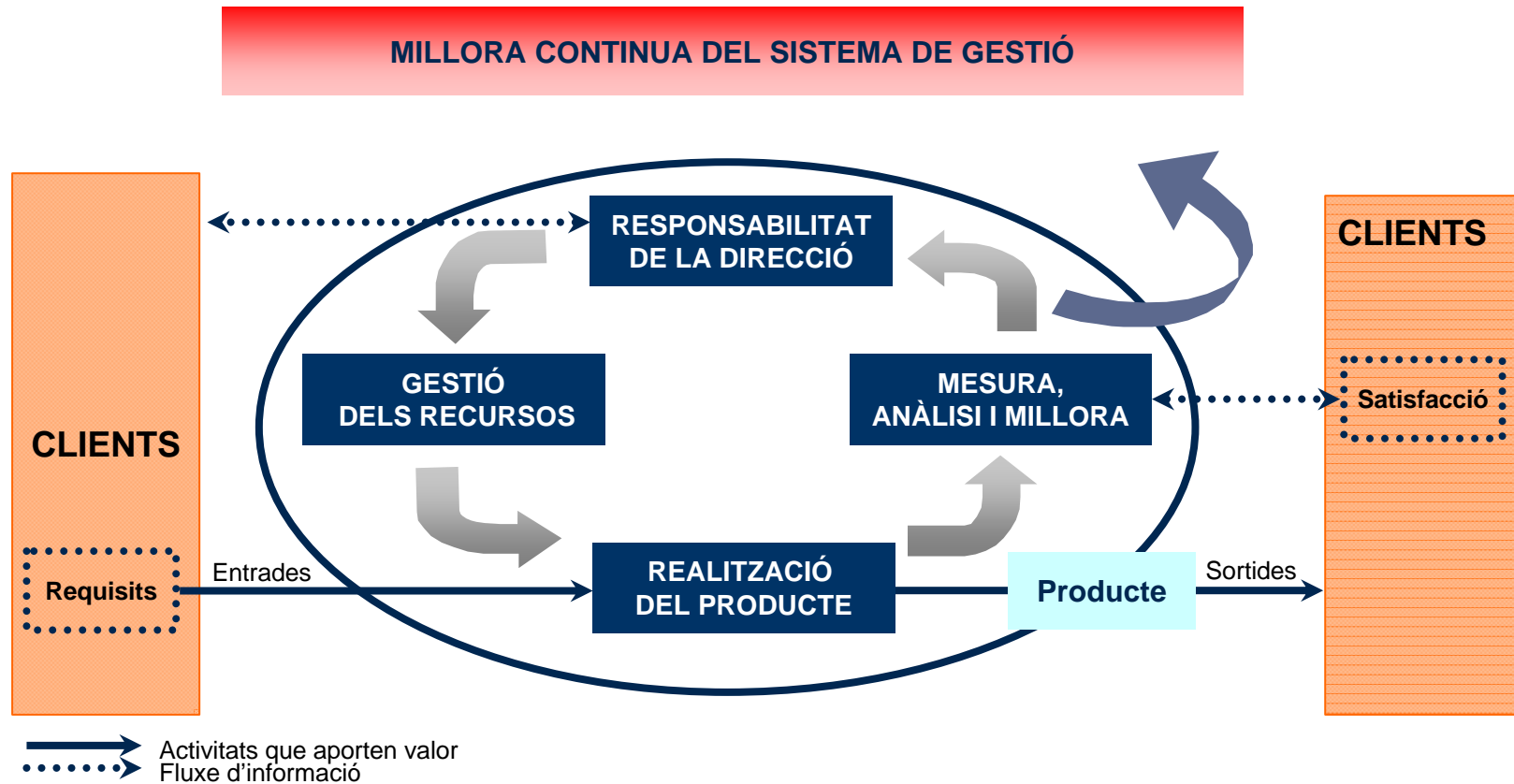
OASIS: Outcome and Assessment
Information Set

RAI -RUG-RAP



MODELS DE REFERÈNCIA

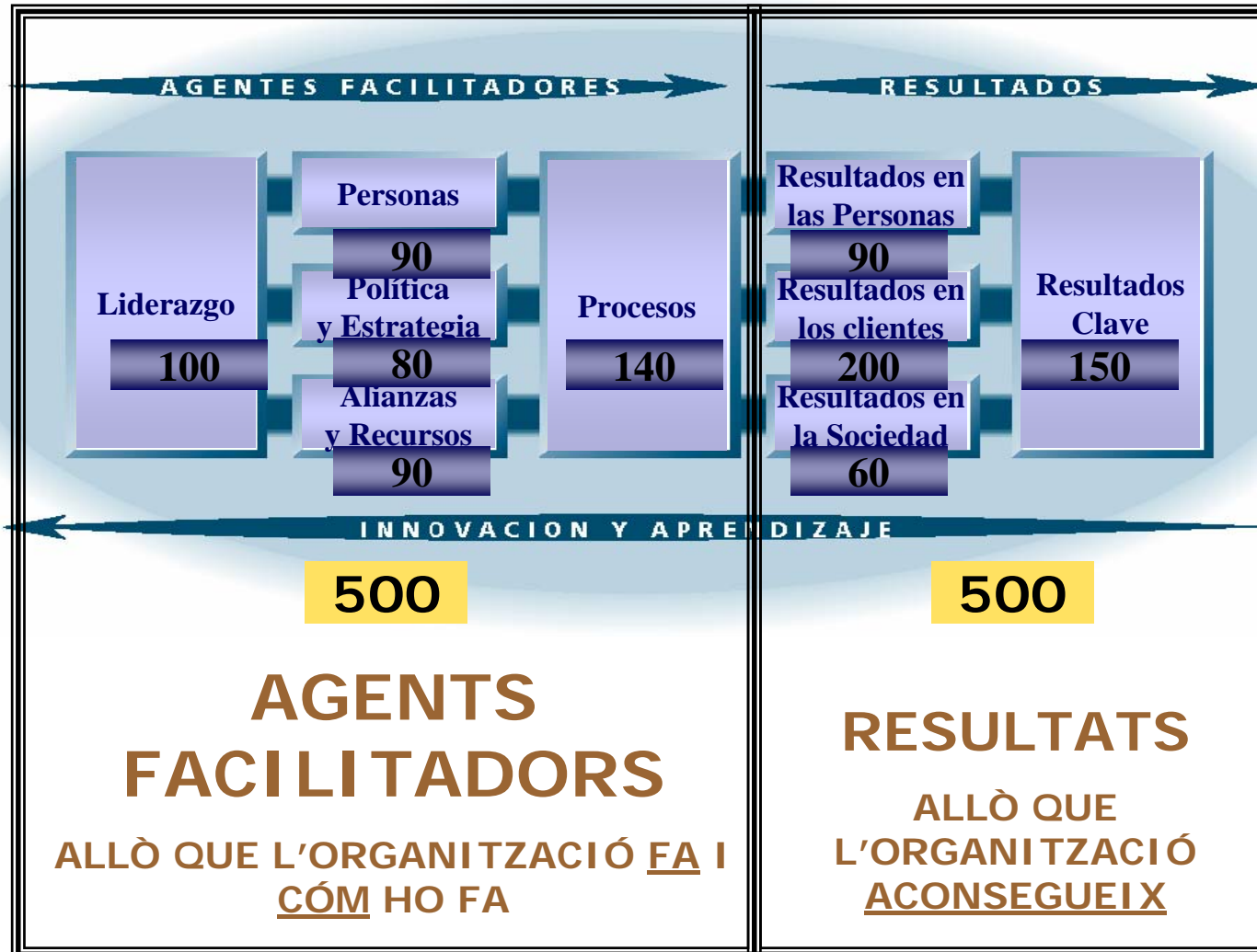
UNE-EN ISO 9001





MODELS DE REFERÈNCIA

EFQM





MODELS DE REFERÈNCIA

NORMES SÈRIE UNE 158:000





MODELS DE REFERÈNCIA

Models internacionals

Elements clau dels models internacionals

Joint Commission

CANADA: Continuing
Accreditation Commission

UK

ANAES

OASIS: Outcome and Assessment
Information Set

RAI-RUG-RAP

- **Basats en coneixement científic i experiència.**
- **Porta d' entrada única.**
- **Models no excloents: Varietat de serveis i proveïdors.**
- **Models clars centrats en la prestació i no en l'autorització.**
- **Estableixen indicadors per a estàndars de sector.**
- **Transparents: Publiquen a internet resultats.**
- **Informació clara al ciutadà.**
- **Estableixen nivells de compromís en qualitat.**
- **Financiació segons la complexitat de la cura.**



Proposta de model de Qualitat Edad&Vida





MODEL DE QUALITAT PROPOSAT

Catàleg de serveis (Art.15)



Teleassistència



Residències



Prestació mitjançant l'**oferta pública** de la Xarxa de Serveis Socials de les respectives Comunitats Autònomes mitjançant centres i serveis públics o privats **concertats degudament acreditats** (art.16)

Centres de dia i nit



Ajut a domicili



MODEL DE QUALITAT PROPOSAT

Objectius del model



Definició de requisits o estàndards a complir per les entitats prestadores de serveis amb un triple objectiu:

- ⇒ La satisfacció de la ciutadania.
- ⇒ Els processos i la gestió.
- ⇒ Els resultats de l'assistència i la millora contínua.

Aspectes clau del model



- ⇒ Model específic pel sector SAAD.
- ⇒ Aplicable a totes les entitats i centres de serveis.
- ⇒ Estableix requisits diferenciats segons el nivell de dependència dels usuaris.
- ⇒ Orientat a la millora contínua.



MODELO DE QUALITAT PROPOSAT

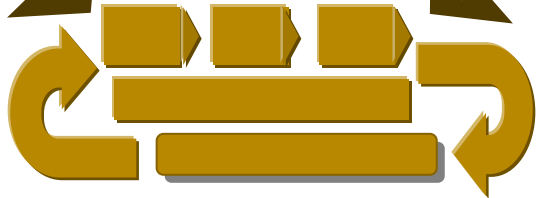
Estructura del model



Línies generals d'actuació i marc organitzatiu i de gestió de la qualitat



Tipologia de serveis i requisits aplicables per als processos, infraestructura i documentació



Eines de seguiment d'objectius, estàndards així com per a la identificació d'àrees de millora

Àrea de mesura i millora



ACREDITACIÓ

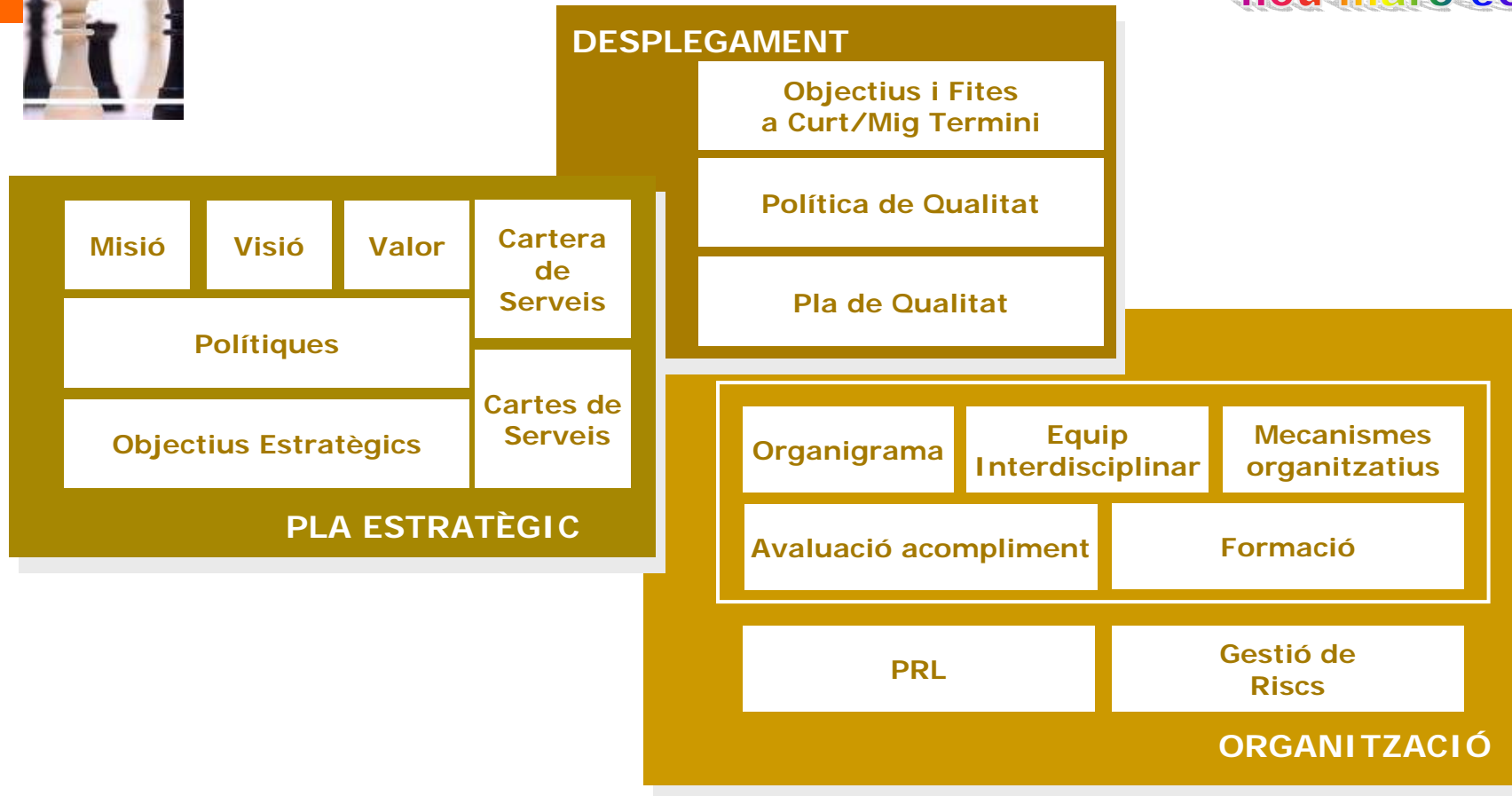


MODELO DE CALIDAD PROPUESTO

Àrea estratègica i organitzativa



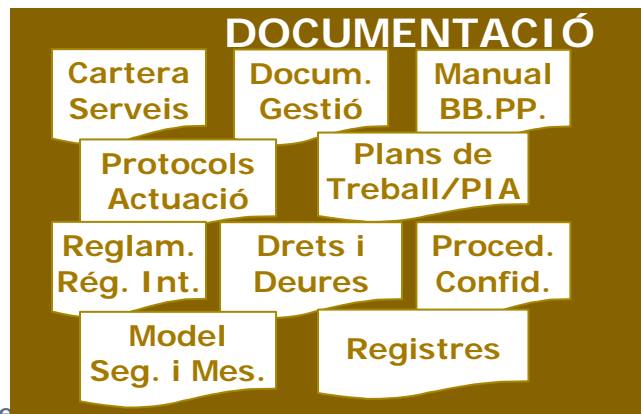
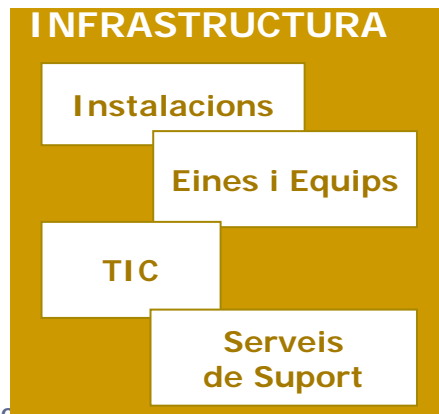
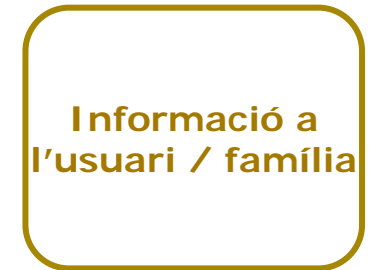
ètica i valors:
nou marc ec.





MODEL DE QUALITAT PROPOSAT

Àrea operativa



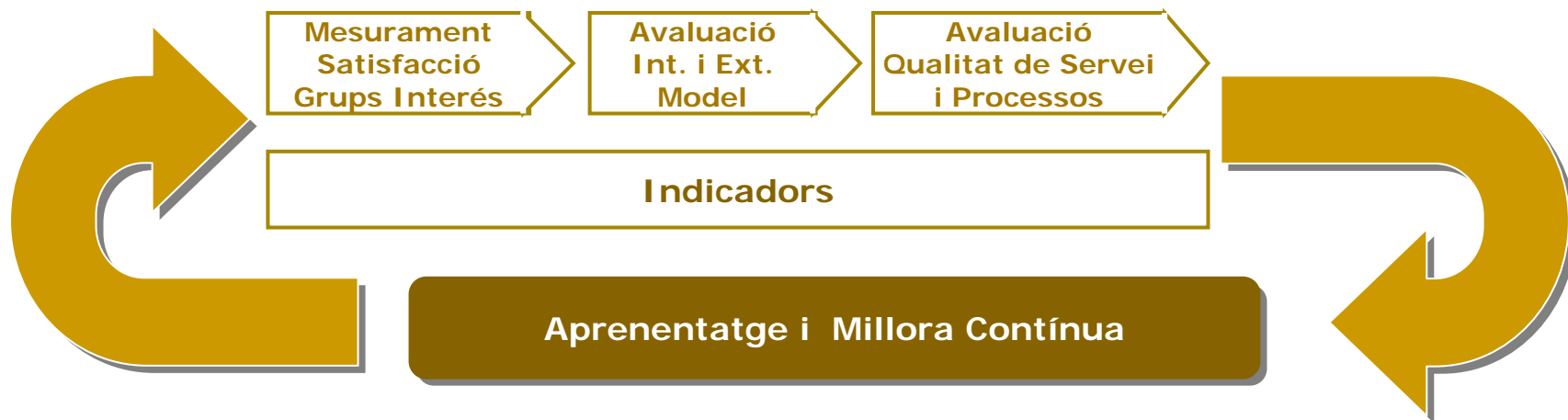


MODEL DE QUALITAT PROPOSAT

Àrea de mesurament i millora



Art. 34.3. *El Consell Territorial acordarà indicadors de qualitat per a l'avaluació, la millora contínua i l'anàlisi comparada dels centres i serveis del Sistema*



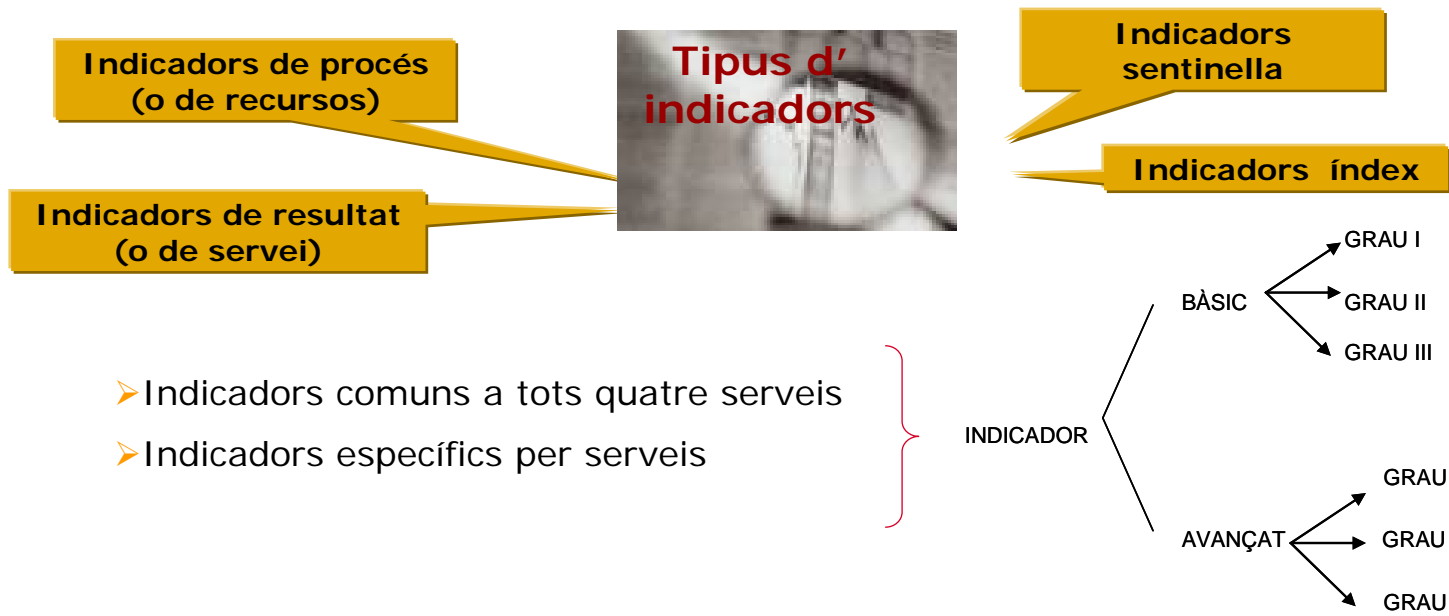


MODEL DE QUALITAT PROPOSAT

Indicadors



Forma de mesurar l'acompliment d'objectius del servei, de la gestió, etc.



- Indicadors comuns a tots quatre serveis
- Indicadors específics per serveis

Art. 35.1. S'establiren estàndars essencials de qualitat per a cadacun dels serveis que componen el Catàleg regulat en la present Llei, previ acord del Consell Territorial



MODEL DE QUALITAT PROPOSAT

Requisits



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"/>



MODEL DE QUALITAT PROPOSAT

CENTRES DE DIA I NIT

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"/>



Proposta de model d' Acreditació de Edad&Vida





MODEL D'ACREDITACIÓ



Acreditació: Acte pel qual l' Administració pública garanteix que els serveis i centres socials a qui s'otorga reuneixen o superen els mínims de qualitat exigits reglamentàriament

Objectius



- Promoure eficàcia en la utilització de recursos d'assistència a persones
- Garantir un nivell homogeni de qualitat en la prestació de serveis
- Generar confiança en la ciutadania i al col·lectiu de professionals
- Impulsar la millora contínua de la qualitat

Qui i com?



Consell Territorial juntament amb les **CC.AA.**



Fixació de **criteris comuns** d'acreditació d'entitats



MODEL D'ACREDITACIÓ

Paràmetres de disseny



- ⇒ Concedida pels Organismes Competents de les CC.AA.
- ⇒ Un esquema **transparent**, fonamentat en:
 - ❑ L'avaluació i certificació de l'acompliment dels requisits aplicables per una entitat independent (Entitat de Certificació)
 - ❑ La transparència del propi esquema d'acreditació: resultats públics i accessibles.
- ⇒ Un esquema **tècnicament consistent**, mitjançant:
 - ❑ La definició prèvia d'un conjunt de requisits objectius aplicables específics per tipus de servei i nivell i grau de dependència (Model de Qualitat)
 - ❑ La demostració de la competència tècnica de les entitats que certifiquen.

MODEL D'ACREDITACIÓ

Paràmetres de disseny (cont.)



⇒ Un esquema **escalable**, basat en:

- ❑ L'existència de dos nivells d' Acreditació, bàsic i avançat, en funció del grau d'acompliment dels requisits i la demostració de la millora contínua

⇒ Un esquema **viable**, gràcies a:

- ❑ La definició d'un procés per etapes que permet l'adequació progressiva de l'entitat als requisits d'acreditació
- ❑ La proposta d'un període transitori per a les entitats que operen a l'actualitat
- ❑ L' existència d'un procés específic per a les entitats de nova creació (acreditación provisional)

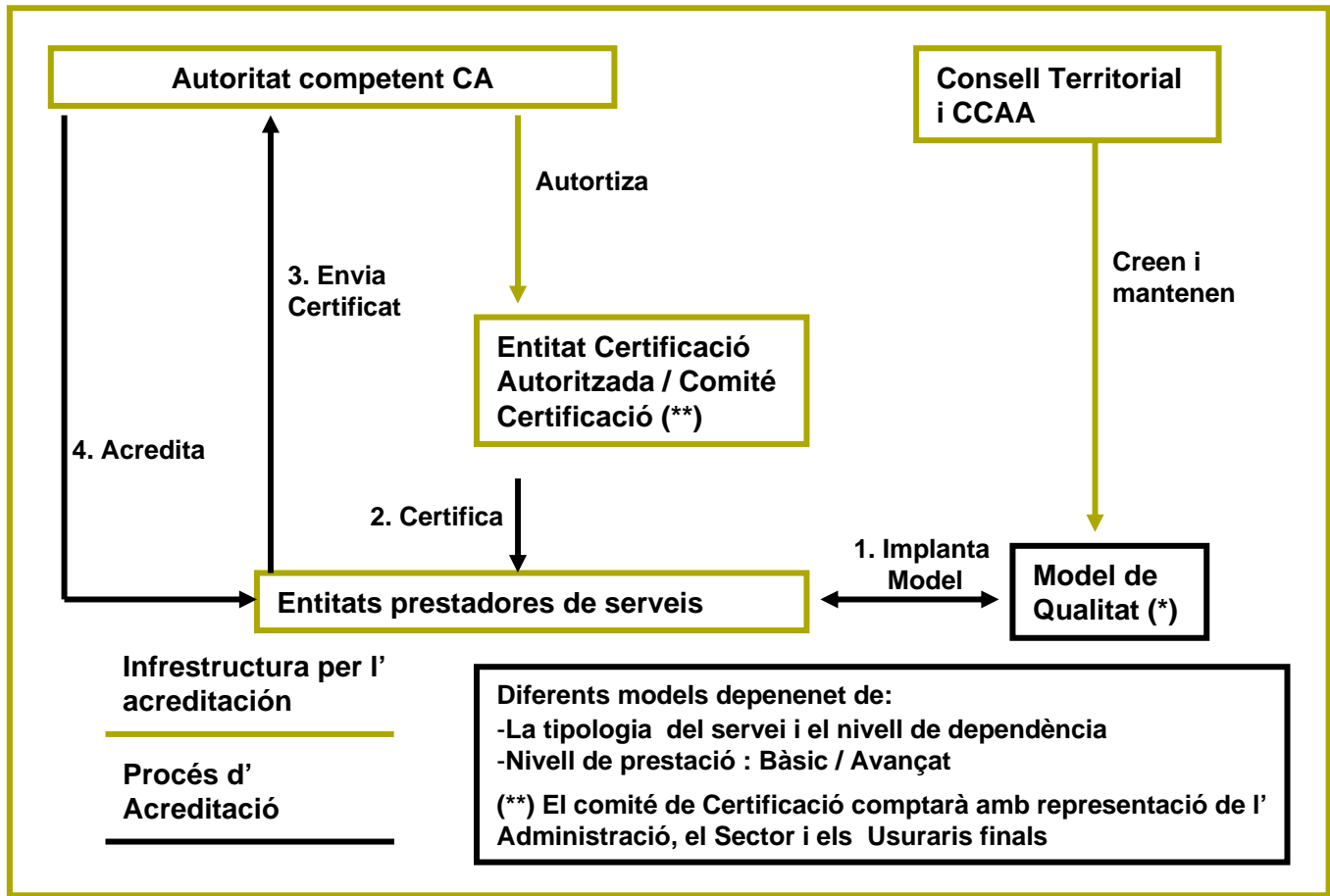
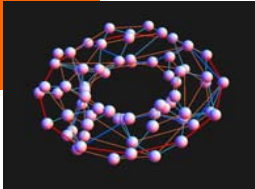
❑ Un sistema **regulable**, gràcies a:

- ❑ Un mecanisme d' inspecció i sanció desenvolupat per l' Organisme Competent.
- ❑ Un seguiment i renovació periòdica de la certificació



MODEL D'ACREDITACIÓ

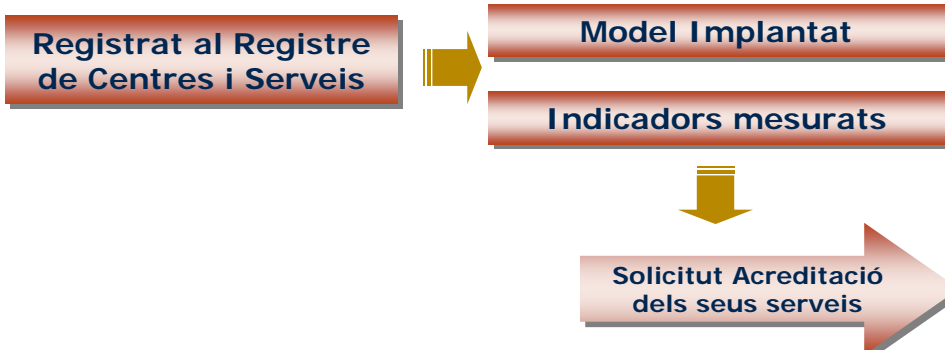
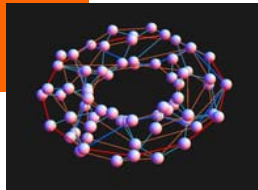
Infraestructura de l'acreditació



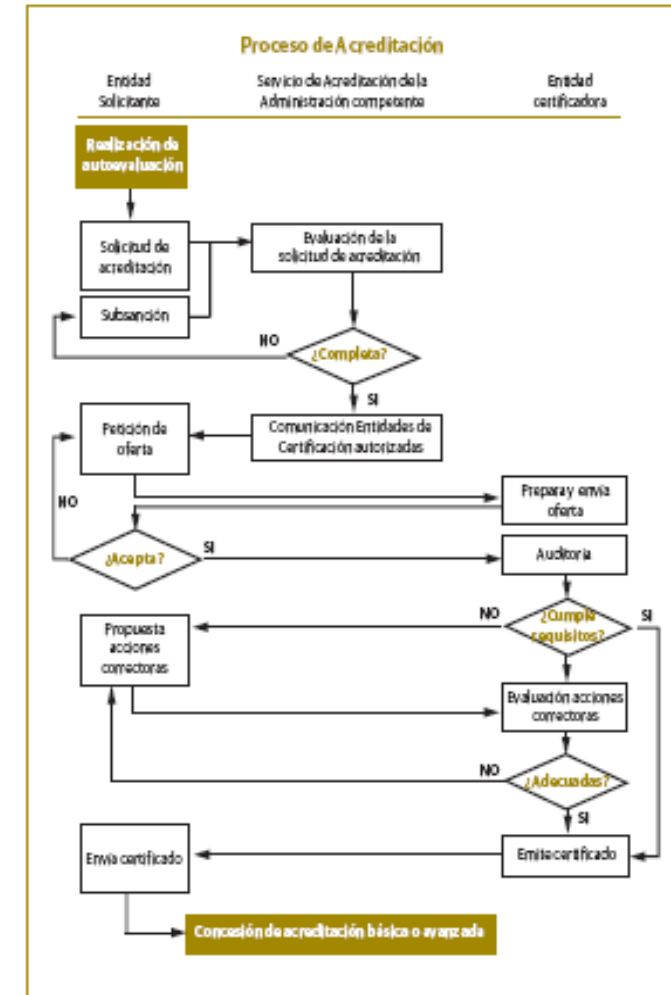


MODEL D'ACREDITACIÓ

Procés d'acreditació



Art. 16. Els centres i serveis privats no concertats que prestin serveis per a persones en situació de dependència **hauran de comptar amb la deguda acreditació de la Comunitat Autònoma corresponent**





MODEL D'ACREDITACIÓ

Nivells d'acreditació



Compliment dels requisits del Model de Qualitat

Nivell Bàsic

Indicadors essencials relacionats amb el tipus de servei i nivell de dependència.

Nivell Avançat

Indicadors avançats i Pla de Millora

Avaluació del nivell de qualitat



MODEL D'ACREDITACIÓ



El paper de les Administracions



Art. 11

Consell Territorial + CCAA

Constituir i actualitzar el Registre públic de Centres i Serveis autoritzats

Definició del Model de Qualitat a seguir

Definició d'estàndards associats/indicadors al model definit i rang de valors

Definició del Model d' Acreditació



Nivells d'Acreditació en funció dels requisits del Model de Qualitat i dels valors dels seus indicadors

Requisits de l'entitat prestadora de serveis:



Administratiu

- Compliment de les obligacions tributàries estatals, autonòmiques i locals
- Compliment de les obligacions amb la seguretat social

Tècnic

- Les titulacions acadèmiques i professionals
- Relació dels principals serveis o treballs realitzats
- Descripció de l'equip tècnic i unitats tècniques participants en el contracte
- Declaració que indiqui el promig anual de personal
- Declaració del material, instal·lacions i equip tècnic

Económico-financera

- Auditories de comptes

SOLVÈNCIA

Requisits del servei

- ↘ Àrea estratègica i organitzativa
- ↘ Àrea operativa
- ↘ Àrea de mesura i millora

MODEL DE QUALITAT



MODEL D'ACREDITACIÓ

El paper de les Administracions



Definició del Model de Qualitat a seguir i estàndards

Estàndards i ítems a considerar a les avaluacions

- Requisits de l'entitat
- Requisits del servei

Definició del Model d' Acreditació

- Autorització de les Entitats de Certificació que intervenen en el procés
- Passos a seguir en el procés
- Tipus d'avaluacions implicades
- Establiment de criteris per a la concessió/manteniment/suspensió/renovació de l' acreditació
- Periodicitat / Vigència del procés d'acreditació

Nivell d' Acreditació en funció dels valors dels indicadors associats al model

Establiment dels nivells d'acreditació i indicadors associats



CONCLUSIONS

Conclusions



- ⇒ La Llei 39/2006 dona un tractament molt rellevant als conceptes de **Qualitat i Acreditació**.
- ⇒ Qualitat i Acreditació són dos conceptes que **es reforcen mútuament**.
- ⇒ Un element que potencia el binomi és l'existència de **criteris comuns** de Qualitat i Acreditació.
- ⇒ El Model de Qualitat proposat té una orientació clara a la **satisfacció de l'usuari** i la seva família, **els processos i llur gestió**, i **la consecució de resultats i la millora contínua**.
- ⇒ Aquest Model es basa en la utilització d' **indicadors** com eines de mesura i millora contínua del servei.



CONCLUSIONS

Conclusions



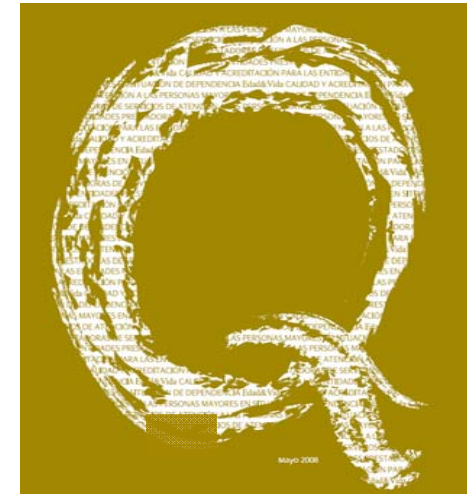
- ⇒ El Model d'Accreditació fixa les bases d'actuació dels diferents agents i institucions que intervenen en el procés d'acreditació, i té una sèrie de característiques que li donen **transparència i consistència tècnica**:
 - ❑ L'existència d'un **conjunt objectiu** de requisits exigibles (el Model de Qualitat),
 - ❑ La intervenció d'una **entitat independent** que certifiqui el compliment dels requisits aplicables,
 - ❑ L'existència de **dos nivells d'acreditació**, bàsic i avançat, coherents amb l'esforç i resultat obtingut per les entitats prestadores de serveis,
 - ❑ La progressiva adequació de les entitats als requisits d'acreditació mitjançant un **procés per etapes**; i
 - ❑ L'existència d'un **sistema de seguiment i renovació periòdica** de l'acreditació.



Novotec

Meritxell Pedreño
93.553.31.02
653.81.75.47
mpedreno@novotec.es

Moltes gràcies per la seva atenció



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



Requisits



Estructura organitzativa



⇒ Equip interdisciplinar

- Perfils professionals i relació de llocs de treball
- Manteniment d'expedients
- Personal mínim i tipologia

⇒ Mecanismes organitzatius

- Òrgans interns de gestió. **Comité de Qualitat**
- Reunions periòdiques o grups de treball
- Mecanismes de comunicació.

⇒ Organigrama



Requisits



Prevenió de Riscos Laborals



- ⇒ **Avaluació de riscos laborals associats al lloc de treball**
- ⇒ **Pla de Prevenió de Riscos Laborals**
- ⇒ **Pla d'Emergència**



Requisits



Gestió de Riscos

⇒ Avaluació de Riscos

- ❑ Dany a persones ateses
- ❑ Denúncies de mala pràctica
- ❑ Pèrdues econòmiques

⇒ Pla Global de Gestió de Riscos

- ❑ Pla de contingència: Procediments de resolució i processos alternatius davant d'accidents o incidents greus que amenacin la seguretat de les persones i la continuïtat de l'activitat.
- ❑ Pla d'incidències: previsió d'actuacions davant incidents que no impliquen la utilització a nivell global de processos alternatius.
- ❑ Pla d'emergència: mesures dissenyades per a evitar la materialització de situacions d'emergència o minimitzar les seves conseqüències.





Requisits



Infraestructura

⇒ Instal·lacions:

Es complirà la normativa vigent sobre:

- ✓ Accessibilitat i supressió de barreres
- ✓ Inspecció de centres
- ✓ Seguretat i protecció contra incendis



⇒ Requisits específics per servei:

Definir la dotació i les característiques de:

□ Teleassistència:

- ✓ Centre d'atenció i recolzament independents
- ✓ Terminal de l'usuari i de la unitat de control remot
- ✓ Unitat mòbil

□ Ajut a domicili:

- ✓ Instal·lacions: seu oficial, local per reunions
- ✓ Equipament, equips i aplicacions informàtiques de gestió d'usuaris

□ Residències i centres de dia:

- ✓ Instal·lacions: habitacions, zones comuns, zones d'atenció assistencial.
- ✓ Equipament, equips i aplicacions informàtiques.
- ✓ Material per la prestació del servei.



MODIFICACION DEL APRENDIZAJE

