



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Secretaría General Técnica



La Evaluación de la Calidad en los Centros
de Servicios Sociales y Servicios de Acción

Una visión práctica



Cir@. Área de Impulso de la Calidad



¿Quiénes somos?





¿Por qué?

- La calidad en los servicios sociales exige:
 - Correcto **cumplimiento de la normativa**.
 - Cuidar del otro exige **formación** y **compromiso** de los profesionales y el **liderazgo** de la dirección y la entidad.

Orientar el servicio que se presta hacia una **atención individual e integral** de la persona, en base a los principios de **autonomía personal, dignidad y libertad individual**.

Todo ello desde una filosofía de mejora continua



- Art. 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre.
 - Evaluación de la calidad:
*“La Comunidad de Madrid impulsará la **implantación de sistemas de evaluación de la calidad de los servicios**”.*

- Planes de Calidad e Inspección de Servicios Sociales





- Análisis y estudio sobre **la situación basal de la calidad** de los **Centros residenciales** de la Comunidad de Madrid.

*EVALUACIÓN DE LA
CALIDAD DE LA
ATENCIÓN EN
RESIDENCIAS DE
PERSONAS MAYORES*

CONCLUSIONES

2009

- Implantación de la calidad en la gestión.
- Actualización de la normativa.

CONCLUSIONES 2013

- Necesidad de trabajar la calidad técnica de las herramientas de gestión de calidad.



- Actuaciones del Área de Impulso de la Calidad: visitas in situ a Centros y Servicios de Acción Social
- Para comprobar, informar y asesorar en la implantación de los aspectos contemplados en las líneas correspondientes del Plan de Calidad e Inspección.



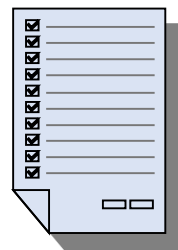
■ ¿Cómo?

- Mediante una ficha con la que se estudia la implantación en el Centro/Servicio de una serie de indicadores compuestos a su vez por varios elementos de medida.
- A partir de ella se elabora un informe de recomendaciones al Centro/Servicio y se obtienen datos para analizar la situación global.

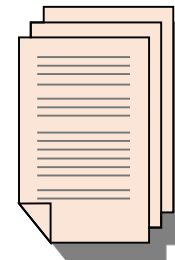


Actuación in situ
(visita)

Ficha



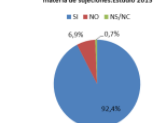
Informe de recomendaciones



% de centros por sector de atención que han establecido un horario de atención e información. Estudio 2103



% de centros con sistemática de actuación en materia de seguimientos. Estudio 2013



Estudio de situación global



Estas herramientas nos permiten conocer la situación de los Centros y Servicios para fomentar la **mejora continua** y las **Buenas Prácticas** en la atención a los usuarios



Buenas Prácticas Para la mejora de la calidad

Proceso



¿Qué
hago?

Protocolo



¿Cómo lo
hago?

Registro



¿Hay
evidencia de
que lo he
hecho?

Indicador



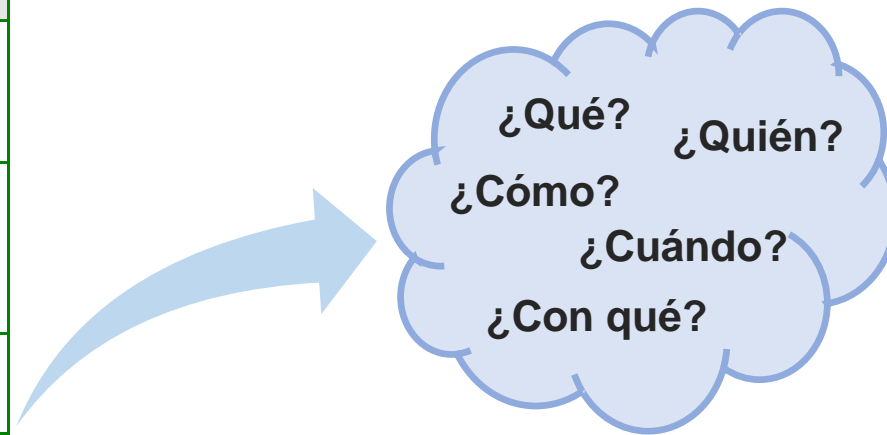
¿Cómo mido
lo que hago?



■ Protocolos

- Documento escrito donde se recoge con el grado de detalle necesario la secuencia de operaciones a realizar para ejecutar una actividad o proceso y la forma de realizarla

Denominación	PROTOCOLO DE SEGUIMIENTO Y ADAPTACIÓN
Definición	Conjunto de actuaciones encaminadas a completar un periodo de ajuste convivencial entre la menor con el nuevo entorno de vida (el centro con sus características y funcionamiento y las y los profesionales que les van a atender durante su estancia en el mismo). Se inicia tras el ingreso y se extiende a los tres primeros meses de estancia en la residencia.
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">- Realizar la evaluación de necesidades o apoyos que se deben trabajar, si fuera necesario, por parte del tutor.- Con los datos aportados por la evaluación de las necesidades, elaborar unos objetivos a cumplir durante el curso escolar.- Fomentar y favorecer los buenos hábitos de convivencia y desarrollo personal, académico y espiritual.- Evaluar, por parte del tutor, la adaptación de la persona usuaria al centro al finalizar el plazo de los tres meses posteriores a su ingreso.
Responsable	La responsabilidad del protocolo recae en el equipo multiprofesional de la residencia, representado por dirección y coordinadora del mismo. Las actuaciones pertinentes en cada fase del proceso corresponden a la tutora asignada.
Descripción	Entre los primeros 15 días y el mes, la tutora deberá evaluar sus necesidades, ya sean de aprendizaje, afectivas, emocionales, conductuales... Una vez evaluadas e identificadas proponer unos objetivos a cumplir a lo largo del curso escolar. Evaluar indicadores de adaptación: relaciones, participación en actividades, estado de ánimo, aceptación a las normas de convivencia... Y emitir un breve informe de adaptación.
Registros	Informe de Adaptación (Anexo 3)





■ Protocolo de **acogida y adaptación** del usuario.

- Documentación que debe entregar el usuario.
- Documentación e información que debe dar el centro.
- Asignación de persona técnica de referencia.
- Cita con el usuario y/o familia.





■ Protocolo de **valoración** del usuario.

- Dimensión física o de salud.
- Dimensión funcional (riesgo de caídas).
- Dimensión psicológica.
- Dimensión social.





■ Protocolo de **uso racional e individualizado de las sujeciones físicas y farmacológicas.**

- Medidas alternativas.
- Prescripción facultativo.
- Consentimiento informado (efectos secundarios).
- Reevaluación periódica.
- Implicación de las familias.





■ Protocolo de **quejas y sugerencias**.

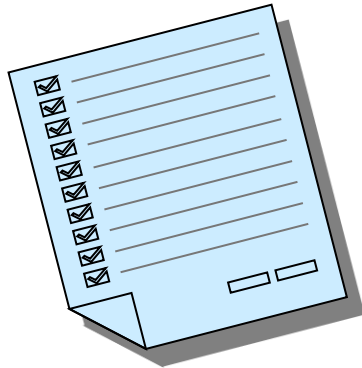
- Informar a los usuarios del derecho a las quejas y reclamaciones.
- Hojas de reclamaciones a disposición de los interesados.
- Transmitir la confianza de que no se va a discriminar a la persona que interponga una queja.
- Fomentar la participación y el sistema de sugerencias para que se puedan hacer comentarios y una crítica constructiva.
- Responder adecuadamente en un plazo < un mes.





■ Registros

- Documento que presenta los resultados obtenidos
- Proporcionan evidencia de la actividad desempeñada



Un sistema adecuado de registros constituye el punto de partida para que las organizaciones dispongan de **información útil** para tomar decisiones acertadas

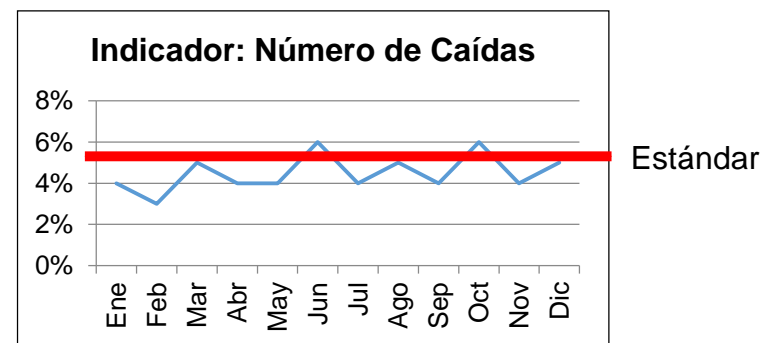


■ Indicadores

- Un dato o un conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o una actividad (UNE 66175:2003).

- Tres conceptos
 - Valor del indicador
 - Fórmula para calcularlo
 - Estándar o valor objetivo

Ejemplo: porcentaje de usuarios que sufren una caída respecto del total de usuarios



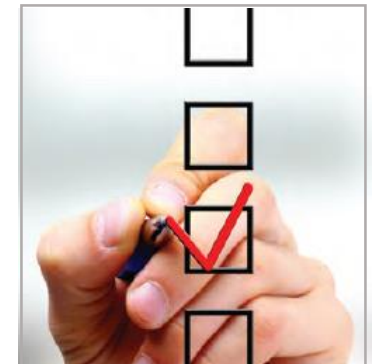


Buenas Prácticas

Satisfacción del usuario

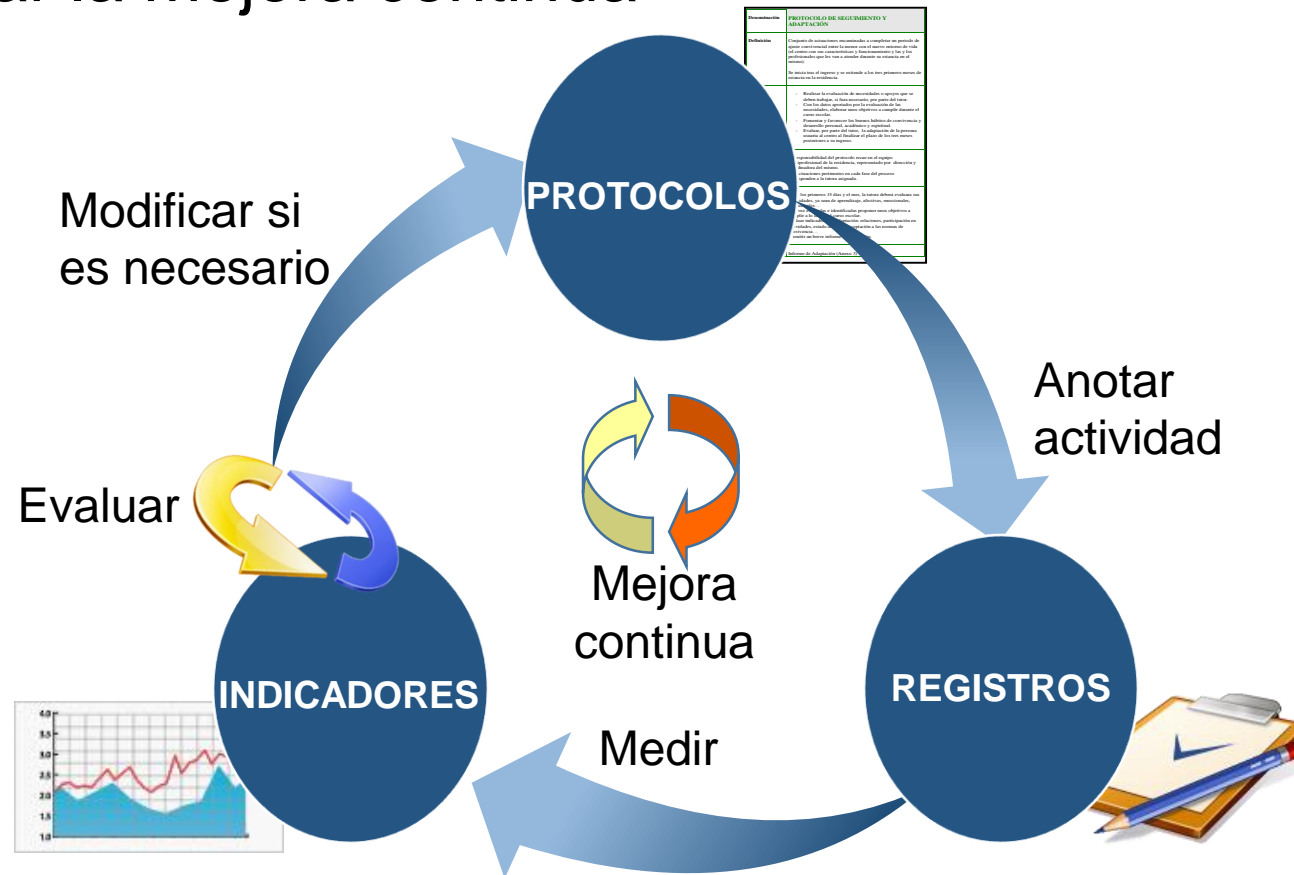
- Evaluación de la satisfacción:
 - Obtención periódica de la satisfacción de los usuarios.
 - Evaluación de los resultados.
 - Planificar acciones de mejora derivadas de los resultados.

- Análisis de las quejas y sugerencias de los usuarios





- Protocolos, registros, indicadores ... todo está relacionado para sistematizar la mejora continua





- Por ello, desde la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones (CIRA), se recomienda que el Centro, con carácter previo a la evaluación y en la línea de profesionalizar la gestión,
 - **haya definido y documentado, al menos, los procesos básicos de trabajo relacionados con la atención al usuario** (por ejemplo mediante protocolos, instrucciones de trabajo, procedimientos internos u otros)
 - **y la manera de controlarlos** (parámetros o indicadores utilizados para su control);



- que éstos sean conocidos y aplicados por los trabajadores implicados (**formación continua del personal**)
- y cuenten con evidencias de su implantación (existencia de **registros adecuados**, ya sea en soporte documental o informático).



Proceso integral y continuado de **medición del servicio prestado** a partir de los compromisos declarados, las necesidades de los usuarios y los programas de **mejora** desarrollados (art. 12 Ley 11/2002, de 18 de diciembre).



Si quieres mejorar algo,
empieza por medirlo.





Evaluación de la calidad ¿Quiénes?



TODOS

- Y además, los **Centros residenciales con 100 ó más plazas** autorizadas:
 - Evaluación de calidad por Organismo acreditado al efecto



Evaluación de la Calidad ¿Cómo?

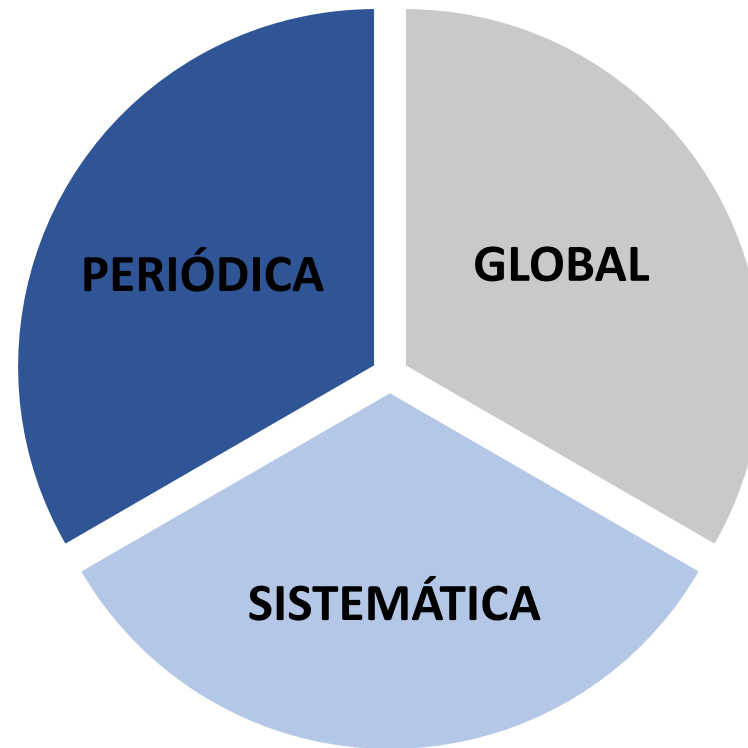
- Centros residenciales con 100 ó más plazas autorizadas:
 - Evaluación de calidad por **Organismo acreditado al efecto.**

- Servicios de acción social, centros de servicios sociales y centros residenciales de menos de 100 plazas:
 - **Evaluación periódica** de la calidad de los servicios prestados.



Evaluación de la calidad

Características





- Se realizará:
 - Respetando **el contenido y los requisitos mínimos, funcionales y materiales**, que se establecen en la normativa vigente en materia de servicios sociales.

- Contemplará, en todo caso:
 - La **satisfacción** del usuario,
 - La **formación continua del personal**,
 - La **profesionalización** de la gestión y la **mejora continua** de los procesos,
 - Las condiciones de **accesibilidad** y supresión de barreras arquitectónicas.



Evaluación de la calidad

C.R. \geq 100 plazas

- **Certificado:**
 - Identificación del Centro / Servicio
 - Alcance
 - Vigente
 - Indicar Norma, Especificación Técnica, Modelo de Referencia.





Evaluación de la Calidad

C.R. < 100 plazas, C.N.R. y Servicios

“... **con carácter periódico**, realizarán una **evaluación de la calidad** de los servicios prestados, que podrán referirse a la elaboración de cartas de servicio, definición de **protocolos** específicos de actuación, certificación de procesos concretos, sistemas de información, definición de **estándares e indicadores** y **planes de formación.**” (art. 12.4 Ley 11/2002, de 18 de diciembre)





Evaluación de la Calidad

C.R. < 100 plazas, C.N.R. y Servicios

Periódica

Que se repite con
frecuencia a intervalos
determinados

Recomendación
Cir@

ANUAL



Evaluación de la Calidad

C.R. < 100 plazas, C.N.R. y Servicios

Autoevaluación



EFQM

ISO 9001



Tiempo



Certificación 

Recursos

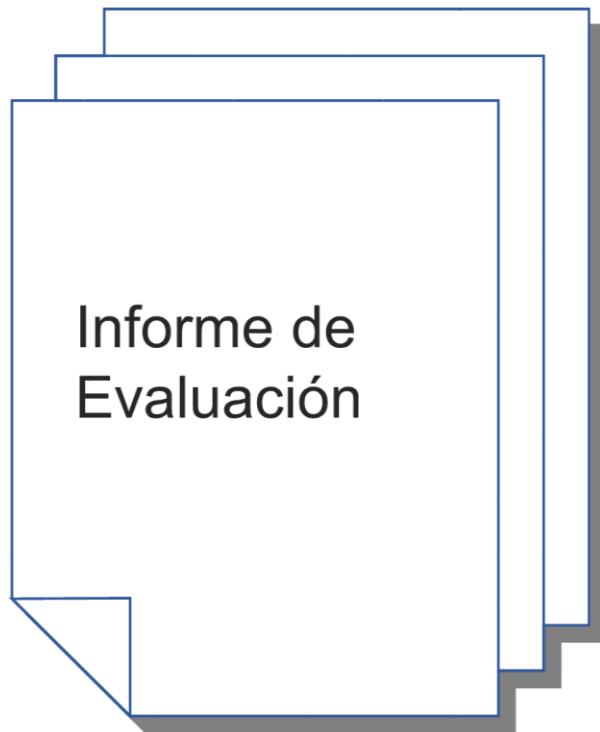


UNE 158101



Evaluación de la Calidad

C.R. < 100 plazas, C.N.R. y Servicios



Identificación del Centro / Servicio



Alcance



Fecha



¿Quién?



Resultados



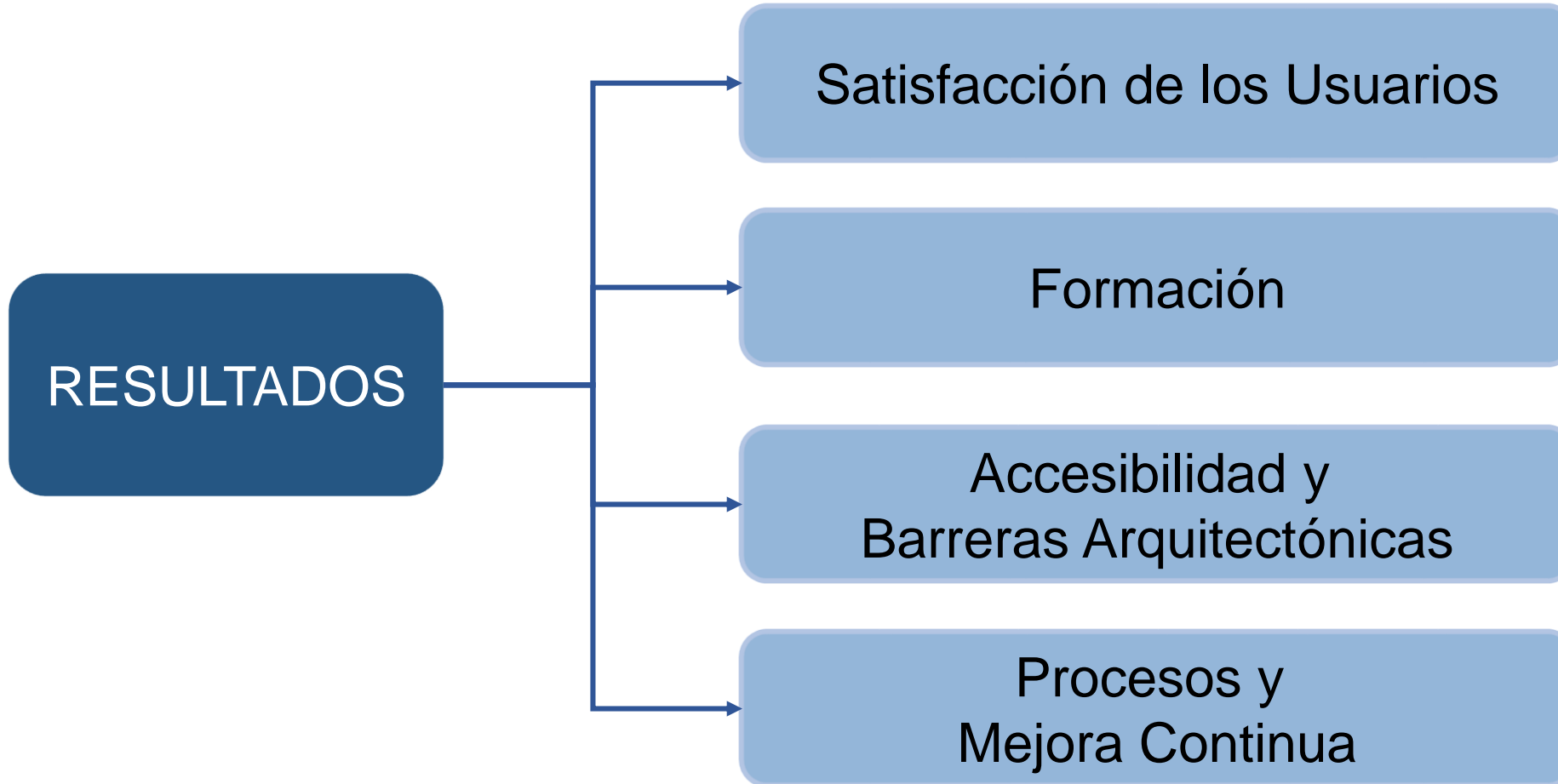
Conclusiones

Valoración
Acciones de mejora



Evaluación de la calidad

¿Cómo medir los resultados?





Evaluación de la calidad

¿Cómo medir los resultados? (I)

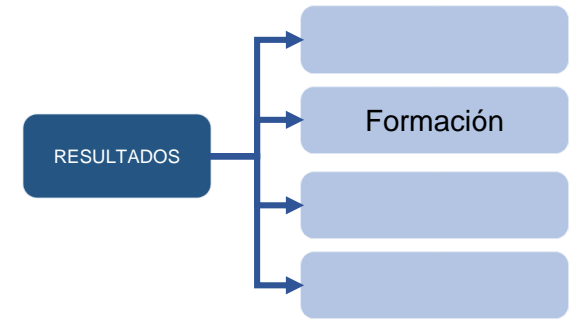


- Analizar y valorar los **resultados de satisfacción** de usuarios y/o familiares
 - Encuestas de satisfacción
 - Quejas y reclamaciones



Evaluación de la calidad

¿Cómo medir los resultados? (II)

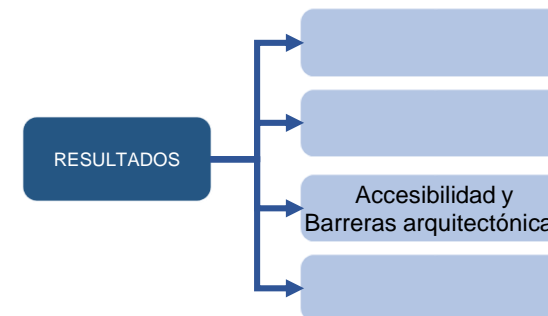


- Analizar y valorar el cumplimiento del **plan de formación**
 - Número de acciones de formación
 - Profesionales formados
 - Eficacia de las acciones



Evaluación de la calidad

¿Cómo medir los resultados? (III)

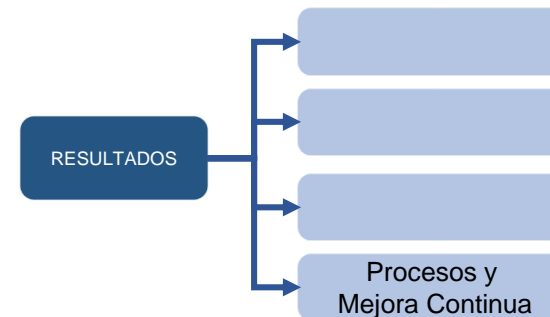


- Analizar y valorar la adecuación de la **accesibilidad en el centro**
 - Cumplimiento normativa
 - Adaptación a las necesidades de los usuarios
 - Mejora de las instalaciones / obras de adecuación
 - Mantenimiento



Evaluación de la calidad

¿Cómo medir los resultados? (IV)



- Analizar y valorar si los **procesos de atención** se desarrollan conforme a lo previsto y se logran los objetivos esperados
 - Estándares
 - Indicadores



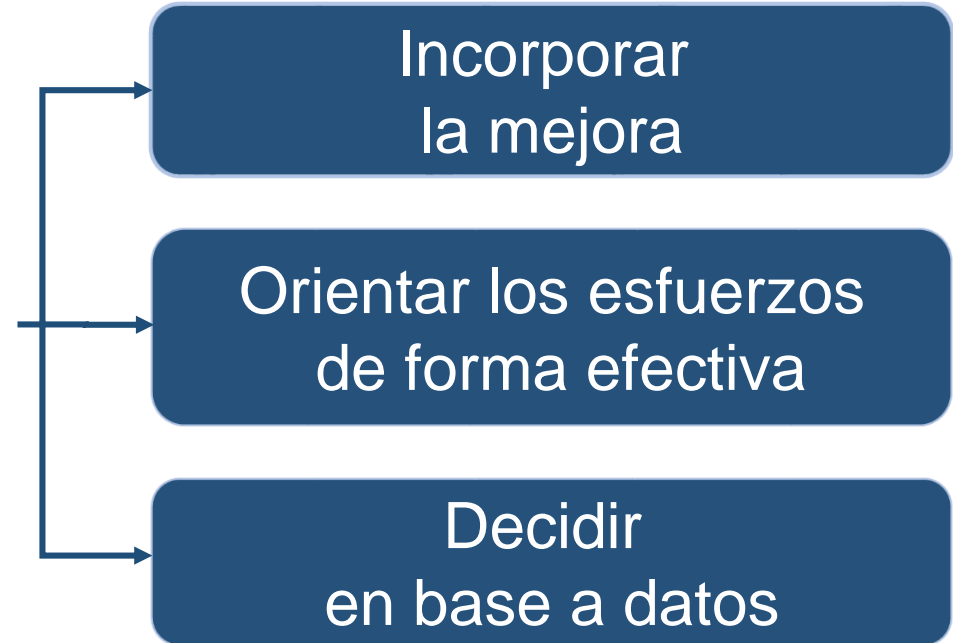
- % de usuarios con **valoración inicial** completa en el **plazo** establecido
- Número de **caídas** respecto al número de **usuarios con riesgo de caída**
- Número de **errores** de medicación
- Número de usuarios que han superado el **50%** de los **objetivos** planificados en su Plan de Intervención
- Etc.



La Evaluación
de la Calidad



Instrumento
para...





■ Evaluación de la Calidad

PALANCA DE MEJORA DEL CAMBIO



Requiere:

- Compromiso profesional
- Liderazgo de la dirección



- **Evaluación** por los centros sobre la **utilidad** de la actuación de los técnicos del Área
 - Puntuación obtenida en 2016: 8,6 sobre 10





Gracias por su atención

Área de Impulso de la Calidad

Trabajamos unidos por una
cultura de calidad

