



Los sistemas de gestión de calidad se dirigen a mejorar la prestación del servicio y a la estandarización de procedimientos de trabajo

La Comunidad examina la calidad de sus centros de mayores y para personas con discapacidad intelectual

- Se harán auditorías internas en 32 centros de mayores y 13 centros para personas con discapacidad intelectual
- En el diseño de los sistemas de gestión han participado más de 150 profesionales y directores de los centros

22 de octubre de 2016.- La Comunidad de Madrid va a examinar la calidad de los 32 centros de mayores y los 13 centros para personas con discapacidad intelectual de la Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS), a través de una serie de auditorías internas de calidad que han comenzado a realizarse en este mes de octubre.

Estas auditorías suponen un hito fundamental dentro de la implantación de sistemas de gestión de calidad específicos para cada tipología de centro, basados en la Norma ISO 9001:2015, de reconocido prestigio internacional en el ámbito de la calidad de los servicios.

La implantación de sistemas de gestión de calidad obedece a un compromiso de la AMAS de prestar los servicios que tiene encomendados con los mayores niveles de calidad, desde un enfoque basado en la mejora continua. Para ello, se profundiza en los avances que se han ido consiguiendo y se introducen elementos que permitan la detección precoz de los fallos y problemas potenciales que pueden producirse, con el fin de conseguir la mayor satisfacción de los usuarios de los centros y de sus familiares.

Los nuevos sistemas de gestión de calidad que se están implantando en los centros son fruto de un análisis en profundidad de los diferentes procesos que se llevan a cabo en los mismos y de las oportunidades de mejora. En ese proceso de análisis y revisión de los procedimientos de trabajo, desde el inicio del año vienen participando profesionales y directivos de todos los centros, estandarizando las diferentes actividades con el objetivo de facilitar su homogeneización y la comparación entre los centros.



El alcance de estos sistemas de gestión de calidad es global, incluyendo todas las actividades que se desarrollan en los centros, como la valoración inicial e ingreso de los nuevos usuarios, la atención y cuidado, la comunicación con familiares y empleados públicos, la planificación de actividades de ocio y convivencia, la alimentación o el mantenimiento de las instalaciones y equipos.

Por lo tanto, se trata de regular la actividad que se lleva a cabo en los centros, estableciendo mecanismos de seguimiento y control que garanticen la mayor calidad en la atención y que faciliten la comunicación y traslado de información.

La fase actual de 74 auditorías internas de calidad permitirá evidenciar el grado de implantación de los sistemas de calidad en cada centro y supondrá un avance fundamental en la consecución del ambicioso objetivo de lograr la certificación de calidad de todos los centros de la AMAS por parte de una entidad certificadora externa en el próximo año.

PLAN DE CALIDAD DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

El plan de calidad de la AMAS, recogido en el Plan Estratégico 2016-21, se inició con la certificación de los procesos más sensibles como la seguridad alimentaria, la gestión de quejas y sugerencias, o la solución de hallazgos de inspecciones. En ese marco, en este año se ha logrado la renovación de la certificación del sistema de gestión de calidad asistencial en las 25 residencias de mayores, primeros centros en los que se han implantado sistemas específicos.

A su vez, el plan contempla auditorías cuatrimestrales en áreas de especial relevancia como los procesos de farmacia y de Análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).

También es fundamental, dentro del plan de calidad, conocer la satisfacción de los usuarios y familiares con los servicios prestados, para lo que este año se han realizado más de 4.900 encuestas en todos los centros, así como establecer canales de comunicación fluidos y eficaces.

Este plan evidencia el compromiso de la Consejería de Políticas Sociales y Familia con la mejora continua y la calidad de todos los servicios que presta en sus centros a todos los colectivos a los que atiende, desplegando todos los instrumentos que favorezcan su mayor bienestar.