

III Congreso Nacional de Alzheimer. Modelos de atención residencial.

Vigo, 2, 3 y 4 de octubre 2008
Balbino Pardavila

Modelo: hacer bien las cosas.

- .-CEAFA y el IMSERSO han trabajado conjuntamente en la elaboración de Modelos de Atención a las personas con enfermedad de Alzheimer.
- .- La gestión de la calidad nos proporciona un marco de trabajo global, una disciplina para aplicar los modelos de atención.

Calidad y SAAD. Acuerdos en el Consejo Territorial.

- Fijación de criterios comunes de acreditación de centros y planes de calidad del Sistema.
- Indicadores de calidad para la evaluación.
- Guías de buenas prácticas.
- Cartas de servicios.
- Estándares de calidad para cada uno de los servicios.
- Las residencias habrán de disponer de un reglamento de régimen interior que incluya un sistema de gestión de la calidad.

Marcos generales para trabajar en gestión de la calidad.

Distintos modelos para trabajar por la excelencia:

- Modelo Europeo de Calidad (EFQM).
- CAF (Sector Público).
- ISO 9000.
- Normas UNE: calidad SAAD.
- Sistemas Específicos: Valencia.
- Modelo Fundación Abedis Donabedian.
- Acuerdo acreditación SAAD.

COINCIDEN EN LOS ASPECTOS BÁSICOS.

Conclusiones de la Conferencia Europea de Servicios Sociales realizada durante el año 2000 en Madrid .

- .-Aumentar el número de servicios para ofrecer más posibilidades de elección así como garantizar unos equipamientos y prestaciones mínimas, a la manera del sistema sanitario y educativo, que posibiliten la cohesión del sistema.
- .-Poner a la persona en el centro del sistema de servicios públicos y de gestión privada. Implicar a los usuarios y sus familias en la planificación y gestión de los servicios.
- .-Converger en estándares similares de servicios sociales.

Un modelo basado en:

1. Misión

2. Visión

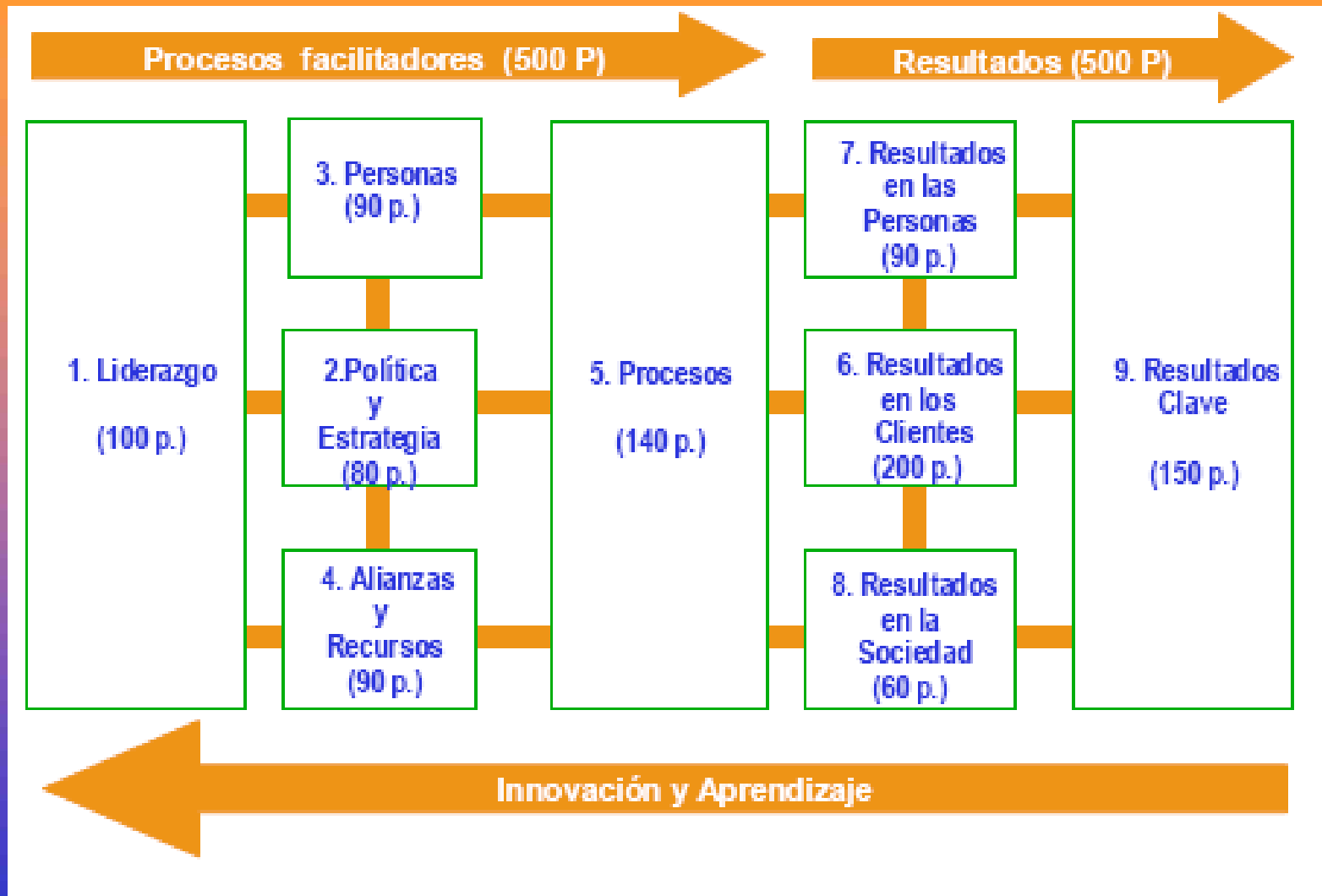
3. Valores

CENTRADOS EN LAS PERSONAS: *Dignidad y derechos humanos, Participación: Capacitación y desarrollo personal, Subsidiaridad y Enfoque holístico de la atención a la persona.*

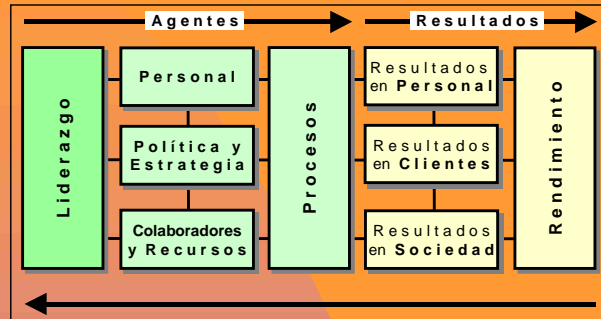
CENTRADOS EN LA ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA: *La humanización de los servicios, la accesibilidad, la solidaridad, el paternariado, la mejora continua y la sostenibilidad.*

CENTRADOS EN LA SOCIEDAD: *Transparencia, rendición de cuentas y la participación.*

Un modelo de trabajo: EFQM



Liderazgo



El motor del modelo

- El **progreso real** de la organización hacia la excelencia depende de manera fundamental del **empuje del equipo de dirección**

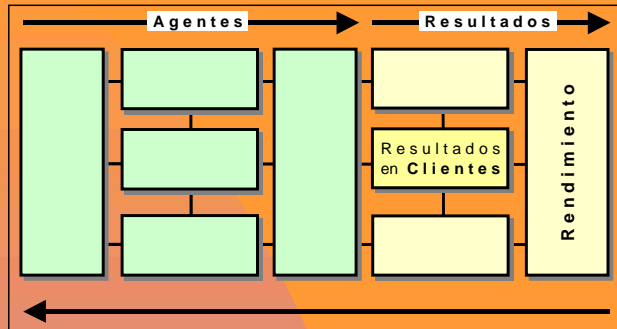
- **Cómo se implica personalmente y "predica con el ejemplo" el equipo directivo en:**

- El desarrollo de la **misión**, la **visión** y los **valores**
- El desarrollo, implantación y mejora permanente del **sistema de gestión**
- El establecimiento relaciones de **colaboración** con clientes, proveedores y sociedad.
- La **motivación** de las personas: comunicación, actitud de escucha y de respuesta, apoyo a la consecución de metas personales, estímulo a la participación y reconocimiento

Principales procesos en un Centro Residencial.

- **Procesos estratégicos:** Necesidades y expectativas clientes, misión y visión, manual de buenas prácticas asistenciales, selección e incorporación de empleados, participación personal, formación continua...
- **Procesos esenciales:** atención continua al usuario, diagnóstico y PAI, plan de salud, atención familiares residentes, admisión, acogida y alojamiento, ocio, salida...
- **Procesos de apoyo:** mantenimiento, limpieza, proveedores, control calidad productos externos.

Resultados en los Clientes



La satisfacción de las necesidades de los clientes externos.

- Medidas de **percepciones**
- Indicadores

- **Clientes: los que utilizan los productos o servicios**

- Para consumirlos (clientes finales)
- Para distribuirlos o usarlos como entrada a su propia cadena de producción (clientes inmediatos)

- **Medidas**

- Percepción subjetivas
- Indicadores indirectos y predictores
- Sobre productos y servicios
- Sobre su utilidad, su facilidad de uso, etc.
- Sobre el trato y la capacidad de respuesta
- ...

Metodología de trabajo participativa

- 1: Planificar la implantación: compromiso de la organización y formación de las personas clave.
- 2: Desarrollar la implantación del sistema de calidad y sus procesos.
- 3. Comprobar la implantación: auditoría interna y externa.
- 4. Actuar después de la implantación: nuevo plan de mejoras.