



10 CONCEPTOS BÁSICOS PARA IMPLANTAR, MANTENER Y MEJORAR UN SISTEMA DE CALIDAD

**(SERVICIOS DE RESIDENCIAS, CENTROS DE DÍA,
ATENCIÓN A DOMICILIO Y TELEASISTENCIA)**

DOCUMENTO ELABORADO POR

**EL GRUPO DE TRABAJO: “CRITERIOS DE CALIDAD ASISTENCIAL
EN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS PARA PERSONAS MAYORES”**

9 de marzo de 2016

Autores y miembros del grupo:

Coordinadora: Luisa Fernanda Navarro Mulas. Secretario: Juan Gonzalo Castilla Rilo.

Otros autores Stephan Biel, Alfredo Bohórquez Rodríguez, Julián Corral Fernández, Patricia Escobar Flores Cristina Hidalgo Izquierdo, Teresa Jaudenes Gual de Torrella, Carmela Mañas Martínez, Salomé Martín García, Ana E. Mediavilla Sánchez, Manuel Nevado Rey, José Luis Pareja Rivas, María Luisa Revuelta Alonso, Miguel Ángel Ruiz Carabias, Nieves Sanz González, Francisco San Raimundo Morín y Pablo Santos Marcos

ÍNDICE:

ASPECTO	Pág.
1. INTRODUCCIÓN Y PRINCIPIOS ÉTICOS.	3
2. DEFINICIÓN DE LA MISIÓN DEL SERVICIO.	3
3. LA VISIÓN.	4
4. ELECCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES.	4
5. POLÍTICA Y COMPROMISO DE CALIDAD.	5
6. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CALIDAD.	5
7. PROCESOS BÁSICOS DE UN SISTEMA DE CALIDAD.	6
8. QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	7
9. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.	8
10. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD.	8

1. INTRODUCCIÓN Y PRINCIPIOS ÉTICOS:

Definimos calidad como el conjunto de características que debe tener un servicio que permiten su adecuado funcionamiento, satisfaciendo las necesidades y expectativas de las personas usuarias, familiares, trabajadores, clientes, proveedores y de la sociedad, promoviendo la mejora continua y las buenas prácticas.

Esta guía es un modelo sencillo que aborda 10 conceptos básicos para elaborar, mantener y mejorar un sistema de gestión de calidad. No es un modelo completo.

Todas las actuaciones deben tener como punto de partida, los principios éticos de Beneficencia (hacer el bien a la persona, actuar en su beneficio, promover su bien), No maleficencia (no hacer daño o el mal a una persona), Justicia (respetar los derechos de las personas, igual consideración y respeto, sin ninguna discriminación) y Autonomía (derecho a ser informado, a participar libremente y a tomar las decisiones en lo que afecta a su vida, autogobernarse).

2. DEFINICIÓN DE LA MISIÓN DEL SERVICIO:

DEFINICIÓN: La Misión es la finalidad o esencia más importante de un servicio, el motivo o razón de ser y los aspectos más relevantes a tener en cuenta. Describe lo que es y hace ese servicio, pudiendo destacar su particularidad, es decir, lo que le diferencia de otros.

EJEMPLO:

“Nuestra misión es realizar una atención individual, profesionalizada y de calidad a las personas usuarias, basándonos en los principios éticos y en las buenas prácticas profesionales. Nuestra finalidad es mejorar su calidad de vida, implicando y teniendo en cuenta la participación de las personas y su realidad comunitaria”.

3. LA VISIÓN:

DEFINICIÓN: Es la imagen que un servicio plantea a largo plazo sobre cómo espera que sea su futuro. Es lo que quieres llegar a ser, las metas.

EJEMPLO:

“Somos un servicio cercano, humano y profesional. Queremos ser un referente en la calidad de atención centrada en la persona, con elevados niveles de mejora y de satisfacción de las personas mayores, de las familias y trabajadores/as”.

4. ELECCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES:

DEFINICIÓN: Los valores son las cualidades de las personas en los que se fundamenta su comportamiento en la prestación del servicio.

EJEMPLO: A continuación, se enumeran algunos de los principios y valores más habituales a tener en cuenta:

“Los Principios y valores que rigen nuestras actuaciones en el servicio son:

- *Participación.*
- *Integración.*
- *Responsabilidad.*
- *Transparencia.*
- *Honestidad.*
- *Confianza.*
- *Cercanía.*
- *Compromiso.*
- *Coherencia.*

- *Empatía.*
- *Integridad.*
- *Proactividad.*
- *Creatividad.*
- *Respeto.*
- *Tolerancia.*
- *Colaboración.*
- *Eficiencia.*
- *Sensibilidad.*

- *Generosidad.*
- *Discreción.*
- *Originalidad.*
- *Profesionalidad.*
- *Solidaridad.*
- *Delicadeza.*
- *Humanidad.*
- *Sensibilidad.*
- *Asertividad”.*

5. POLÍTICA Y COMPROMISO DE CALIDAD.

DEFINICIÓN: Política de calidad es el compromiso de la Dirección del servicio para implantar y mantener el sistema de gestión de calidad. Incluye las bases del sistema y los aspectos clave de implicación de las personas en el mismo. Es un breve documento que debe estar firmado y ser conocido por todas las personas del servicio.

EJEMPLO:

“La Dirección del servicio está firmemente comprometida con implantar y mantener un sistema de calidad que está basado en criterios profesionales y modelos de calidad reconocidos.

El sistema de calidad está formado por la Misión, Visión, Principios y valores, Objetivos de calidad, Procesos y el Sistema de evaluación y mejora del servicio.

Teniendo como base los principios éticos, nos comprometemos a:

- *Que todas las actuaciones sean coherentes con nuestra Misión, Visión, Principios y valores.*
- *Generar satisfacción en las personas mayores, familiares y trabajadores/as.*
- *Medir los resultados de nuestras actuaciones, para evaluar y realizar acciones de mejora de la calidad del servicio”.*

6. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CALIDAD:

DEFINICIÓN: Son las metas a conseguir.

EJEMPLO:

- *“Calidad en la atención a las personas mayores, prestando los apoyos y servicios que den respuesta a sus necesidades individuales para mejorar su calidad de vida.*
- *Implicación y satisfacción de los profesionales.*
- *Gestión de procesos y evaluación de resultados, que permitan la mejora continua”.*

7. PROCESOS BÁSICOS DE UN SISTEMA DE CALIDAD:

EJE	ÁREAS	EJEMPLOS DE PROCESOS
PROCESOS RELACIONADOS CON LAS PERSONAS:	Atención de personas mayores.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>“Incorporación al servicio.</i> • <i>Acogida y adaptación.</i> • <i>Valoración de la persona usuaria.</i> • <i>Plan de atención Individual y seguimiento.</i> • <i>Apoyo a la persona.</i> • <i>Participación.</i> • <i>Finalización del servicio.</i> • <i>Satisfacción de personas usuarias.</i>
	Familias.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Información.</i> • <i>Participación.</i> • <i>Apoyo a las familias.</i> • <i>Satisfacción de familias.</i>
	Profesionales.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Selección y contratación.</i> • <i>Formación.</i> • <i>Buenas prácticas en dirección de personas.</i> • <i>Comunicación y participación.</i> • <i>Motivación y satisfacción.</i> • <i>Reconocimiento.</i> • <i>Satisfacción de profesionales.</i>
	Comunidad y entorno.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Participación e integración comunitaria (bidireccional).</i>
PROCESOS RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN:	Organización y funcionamiento del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Carta de servicios (incluye los compromisos del servicio con las personas usuarias y familiares).</i> • <i>Aspectos de organización del servicio (horarios, organigrama, reglamentos...).</i> • <i>Aspectos de funcionamiento del servicio (actividades y programas, prestaciones, cartera de servicios...).</i> • <i>Seguridad y prevención de riesgos laborales.</i> • <i>Protección del medioambiente.</i> • <i>Coordinación con otros recursos.</i>
	Quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Gestión y resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones.</i> • <i>Gestión de felicitaciones de personas usuarias y familiares.</i>
	Revisión, evaluación y mejora.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sistema de revisión de procesos.</i> • <i>Sistema de medición de resultados (indicadores, estándares...).</i> • <i>Sistema de mejora continua”</i>

8. SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES.

DEFINICIÓN: Proceso integrado en el reglamento de funcionamiento del servicio, que recoge las pautas de actuación ante quejas, reclamaciones y felicitaciones. Incluye el registro de información, su análisis, gestión y respuesta para su resolución, y en su caso, actuaciones de prevención y mejora.

EJEMPLO:

“El sistema de quejas, reclamaciones, sugerencias incluye los siguientes aspectos:

- **Definición de queja y reclamación:** *Se define queja, como toda manifestación de disconformidad de la persona usuaria, con el servicio recibido.*
- **Registro de queja o reclamación:** *Que incluye: identificación del servicio, de la persona que realiza la queja, lugar, fecha y hora, descripción del incidente (se deben utilizar los modelos oficiales de quejas y reclamaciones).*
- **Sistema de gestión y resolución:** *El servicio o centro contará con un sistema de gestión que determine la persona responsable de la gestión de la queja, su categorización, el plazo y tipo de respuesta (hay Comunidades Autónomas que determinan obligaciones para dar una respuesta escrita en un plazo determinado). Igualmente se registran, en su caso, las actuaciones realizadas para su resolución. Las sugerencias se pueden incorporar a este sistema.*

El sistema de felicitaciones incluye los siguientes aspectos:

- **Definición de felicitación:** *Es toda manifestación de agradecimiento, satisfacción y valoración positiva de la persona usuaria con el servicio recibido.*
- **Registro de felicitación:** *Es el propio escrito en el que venga la felicitación (correo, carta, nota, etc.).*
- **Sistema de gestión y reconocimiento:** *El servicio o centro contará con un sistema de gestión que determine la persona responsable de la gestión de las felicitaciones y las actuaciones de reconocimiento verbales o escritas a los profesionales del servicio”*

9. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO:

DEFINICIÓN: Proceso dinámico y sistémico mediante el cual verificamos los logros adquiridos en función de los objetivos propuestos.

EJEMPLO:

“El sistema de evaluación y seguimiento incluye los siguientes aspectos:

- *Definición de los parámetros que se van a analizar: resultados de auditorías, quejas, reclamaciones, consecución de objetivos, encuestas de satisfacción a personas usuarias y trabajadores, etc.*
- *Determinar el tiempo en el que periódicamente (se aconseja que como mínimo sea anualmente) se analizan todos los parámetros establecidos anteriormente y que permiten definir elementos de prevención y mejora.*
- *Elaborar el plan de mejora recogiendo las acciones concretas a llevar a cabo y la definición de nuevos objetivos”*

10. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD:

DEFINICIÓN DE INDICADOR: Todo indicador deber ser previamente definido, preciso, medible y vinculado a la consecución de objetivos concretos.

EJEMPLOS:

- *“Porcentaje de caídas.*
- *Porcentaje de absentismo laboral.*
- *Número de quejas/reclamaciones o felicitaciones.*
- *Porcentaje de personas usuarias que tienen realizada la valoración inicial de incorporación al servicio en el plazo establecido.*
- *Porcentaje de encuestas de satisfacción realizadas a personas usuarias, familias, trabajadores/as. Resultados de las mismas.*
- *Número de horas de formación por trabajador/a”.*

EJEMPLOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR/A:

- www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
- http://www.osakidetza.euskadi.eus/r85-pkrhh05/es/contenidos/informacion/organizacion_gestion_osk/es_og/adjuntos/satisfaccion/evaluacion.pdf
- <https://www.bing.com/search?q=ntp%3A+satisfaccion+laboral&gs=n&form=QBRE&pq=ntp%3A+satisfaccion+laboral&sc=0-8&sp=-1&sk=&cvid=0E349A56A59A410B9850B8911693947A>

EJEMPLO DE ENCUESTAS DE PERSONAS USUARIAS:

- https://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/1.1_Cuestionario%20Personas%20Usuaris%20RES_PM.pdf

EJEMPLO DE ENCUESTAS DE FAMILIAS:

- https://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/2.1_CuestionarioFamiliares%20RES_PM.pdf