

OFERTA PARA SOCIOS/AS DE LA SEGG DEL SISTEMA DE ACREDITACIÓN DE CALIDAD EN SERVICIOS SOCIALES (RESIDENCIAS, AYUDA A DOMICILIO, CENTROS DE DÍA Y TELEASISTENCIA)

1. ALCANCE DE LA OFERTA:

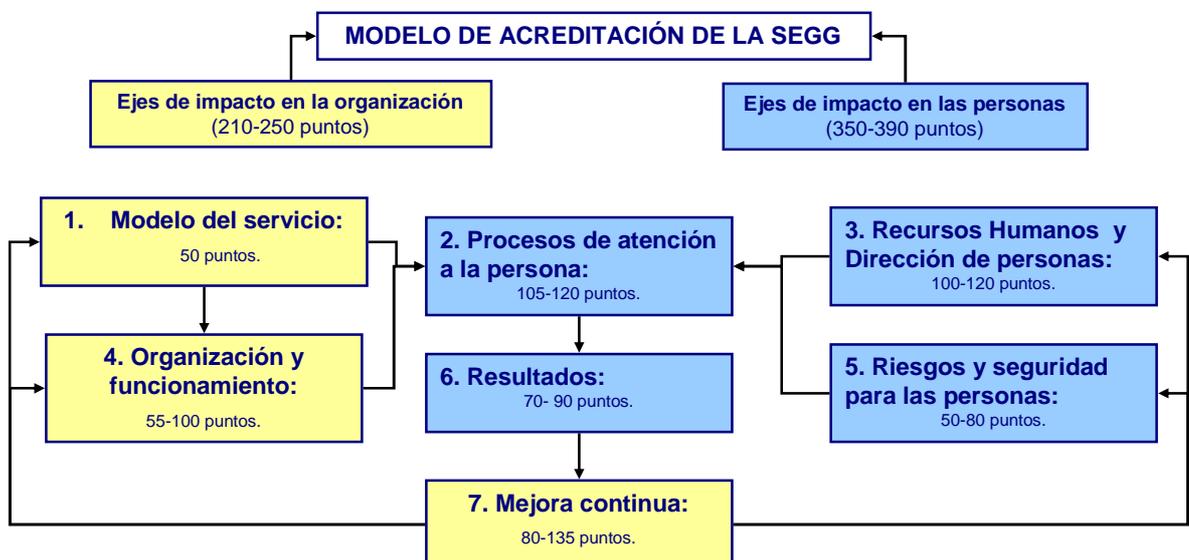
Para los servicios de residencias, centros de día, ayuda a domicilio o Teleasistencia que quieran obtener el sello de acreditación de calidad de servicios sociales de la SEGG, donde tengan relación o trabajen socios/as de la SEGG.

2. OBJETO Y CONTENIDO DEL SISTEMA:

La SEGG, como sociedad científica ha elaborado y desarrollado un sistema de acreditación para servicios sociales, que incluye los servicios de **Centros residenciales, Centros de día, Ayuda a domicilio y Teleasistencia**. Se establecen tres niveles de calidad para cada servicio (básico, medio y avanzado). El servicio acreditado, recibirá un sello, diploma y placa, que acreditan por la Sociedad Española de Geriátría y Gerontología, la calidad según el nivel alcanzado.

La presente oferta tiene como objeto la contratación por parte de la Entidad-Servicio con la SEGG del proceso de evaluación de calidad según el modelo de acreditación de la SEGG para los servicios sociales públicos o privados de Residencias, Centros de día, Ayuda a Domicilio o Teleasistencia, y si cumple los criterios y niveles de certificación, obtener el certificado de auditoría y el sello de acreditación de la SEGG.

El modelo de acreditación cuenta con **siete ejes o temas predominantes**:



Los siete ejes cuentan con un total de 33 áreas. Un resumen de los aspectos contemplados en el modelo, se expone en la siguiente tabla (incluye los criterios para todos los servicios y niveles, si bien cada criterio tiene un contenido específico por cada tipo de servicio y según su nivel básico, medio o avanzado):

1. MODELO DEL SERVICIO
1.1 Política de calidad: Principios, bases, sistema de gestión de calidad, modelo de calidad nacional o internacional, auditorías.
1.2 Misión, principios y valores: Coherencia, contenido, difusión.
1.3 Ética asistencial: Código ético, comisión ética, asistencia espiritual, derechos, información, consentimiento, testamento vital, toma de decisiones.
1.4 Derechos y normas de funcionamiento: Organigrama, horarios, reglamento de régimen interior, profesionales de referencia, servicios externos de referencia, confidencialidad y protección de datos, comunicación y coordinación, Plan de Atención Individualizado (PAI), unidades especializadas, carta de servicios, quejas y reclamaciones.
1.5 Aspectos generales e infraestructura: Zona decesos, adecuación a normativa estatal, autonómica y local, mejoras de espacios físicos sobre normativa, habitaciones, accesibilidad.
2. PROCESOS DE ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA
2.1 Inicio del servicio: Información al inicio, veracidad en la publicidad, visita previa, presunta incapacidad, contrato, objetos personales, reglamento de régimen interior, expediente individual, valoración integral, definición de tareas y prestaciones, protocolos, averías, tecnología, promoción de autonomía, toma de decisiones.
2.2 Atención: Protección legal, adaptación e integración, PAI, identificación del personal, preferencias individuales, sujeciones, administración de medicación, participación, sistema de salidas, seguridad, acompañamiento, transporte adaptado, emergencias sanitarias, promoción de autonomía, cumplimiento de horarios, tareas y actividades, atención personal.
2.3 Seguimiento: PAI, incidencias, continuidad de atención, sistemas de seguimiento, supervisión de prestaciones, actualización de la información, seguimiento profesional, informes, asignación de auxiliares, atención y cuidados, averías e instalaciones.
2.4 Finalización del servicio: Acompañamiento a la muerte, proceso de bajas y finalización.
3. RECURSOS HUMANOS Y DIRECCIÓN DE PERSONAS
3.1. Selección y formación: Solicitudes, selección, incorporación y acogida del trabajador, formación de inicio, plan anual de formación, contenido de acciones formativas, media anual de horas de formación.

<p><u>3.2 Relaciones laborales:</u> Prevención de estrés profesional o sobrecarga, desarrollo profesional, rotación de personal, evaluación de desempeño.</p>
<p><u>3.3 Ratios de personal:</u> Ratio de personal según normativa, presencia física, cobertura de bajas.</p>
<p><u>3.4 Equipos:</u> Equipo interdisciplinar, participación, liderazgo, comunicación.</p>
<p><u>3.5 Sistema de Reconocimiento:</u> Ambiente de trabajo, reconocimiento y felicitaciones, buenas prácticas.</p>
<p><u>3.6 Profesionalización:</u> Propuestas y sugerencias, funciones por categoría profesional, investigación y mejora.</p>
<p>4. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO</p>
<p><u>4.1 Horarios:</u> Horario general, horario visitas, flexibilidad, preferencias.</p>
<p><u>4.2 Servicios y programas asistenciales:</u> Caídas, úlceras por presión, depresión, dolor, factores de riesgo cardiovascular, cuadro confusional, incontinencias, nutrición, hidratación, polifarmacia, inmovilidad, deterioro cognitivo y demencias, restricciones físicas, químicas y alteraciones sensoriales. Salidas no controladas. Adaptación y acogida, ocio y tiempo libre, maltrato, asistencia espiritual, fallecimiento y duelo. Supervisión y apoyo a auxiliares, visitas de seguimiento del servicio, coordinación, quejas y reclamaciones, medición de la satisfacción y mejora, baja en el servicio. Programa de actividades, participación sociocomunitaria. Servicio médico, enfermería, fisioterapia, trabajo social, terapia ocupacional, psicología, geriatra consultor, podología y peluquería, óptico, audiómetrista y odontólogo.</p>
<p><u>4.3 Servicios generales:</u> Dietas, alimentación, lavandería, limpieza, plan de emergencia y evacuación, recepción.</p>
<p><u>4.4 Coordinación:</u> Reuniones familiares, reuniones con servicios sociales y sanidad. Otras áreas de coordinación.</p>
<p><u>4.5 Documentación y registros:</u> Registros de atención personal, modelo de valoración, reglamento de régimen interior, actividades de enfermería, manuales de buenas prácticas, resultados asistenciales, registro de voluntades anticipadas, caídas, restricciones, consentimiento informado. Expediente individual, registro de incidencias, quejas, reclamaciones, sugerencias, informes de reuniones de equipo.</p>
<p><u>4.6 Comités y equipos de trabajo:</u> Equipos de mejora, comité de calidad, participación de auxiliares en PAI, equipos de trabajo.</p>
<p>5. RIESGOS PARA LAS PERSONAS</p>
<p><u>5.1 Riesgos generales:</u> Seguridad del entorno. Protección y control de accesos. Materiales y residuos peligrosos. Accidentes y emergencias. Errores y negligencias. Complicaciones de salud e infecciones. Emergencia y evacuación (plan elaborado, visado y actualizado). Riesgos de equipos y material. Riesgos ante suministros e</p>



instalaciones críticas del servicio (climatización, agua,). Teléfonos de emergencias. Pictogramas, Ausencia de barreras arquitectónicas, suelos, mobiliario seguro, señalización, pasamanos, control de errantes, prevención de caídas y accidentes.

5.2 Riesgos para las personas usuarias: Plan de emergencia y evacuación, APPCC, inmovilidad, inactividad, aislamiento, negligencia, abuso, maltrato, seguridad de fármacos, riesgos en el domicilio, polifarmacia y errores de medicación, deshidratación, desnutrición, salidas no controladas, infecciones y contagios, autolisis o suicidio.

5.3 Riesgos para los trabajadores: Prevención de riesgos laborales, accidentes laborales, residuos sanitarios, control de caducidad, lavado de manos.

6. RESULTADOS

6.1 En atención a las personas usuarias: PAI, control de aparición de los siguientes síndromes geriátricos: caídas, úlceras, incontinencia, deterioro cognitivo, demencias, nutrición, hidratación, inmovilidad, estreñimiento, insomnio, alteraciones del estado de ánimo, síndrome confusional agudo, deterioro sensorial, polifarmacia, uso de psicofármacos, salidas no controladas, errores de medicación, agresiones, sujeciones-restricciones físicas y/o químicas, frecuencia de quejas, reclamaciones, felicitaciones y sugerencias, resultados de encuestas de satisfacción, número de actividades lúdico y terapéuticas, llamadas de seguimiento, averías, incidencias.

6.2 En los trabajadores: Absentismo laboral, rotación, resultados de encuestas de trabajadores, horas de formación por trabajador.

6.3 Incidencias, inspecciones y auditorías: Resultados negativos de inspecciones, no conformidades, resultados de auditorías, resultados de incidencias.

6.4 Económicos: Seguimiento de partidas económicas.

6.5 En el medio ambiente: Residuos contaminantes, consumo de energía, agua, planes de ahorro, energía renovables.

7. MEJORA CONTINUA

7.1 Aspectos generales: Acciones de mejora, encuestas de satisfacción, memoria anual de PRL, reuniones y grupos de mejora, incidencias tipificadas.

7.2 Objetivos: Objetivos de atención y cuidados, promoción de autonomía, objetivos del servicio y de las áreas profesionales, objetivos de calidad de vida.

7.3 Evaluación: Evaluación semestral de problemas médicos, valoración funcional, autonomía en la vida cotidiana, funcionamiento mental y estado de ánimo, dolor, estado nutricional y social, con acciones de mejora. Sugerencias, quejas y reclamaciones, objetivos gestión, seguimiento indicadores RRHH, eventos centinela.

7.4 Sistema de mejora continua: Auditorías internas, revisión del plan de formación, plan de mejora de la tecnología e instalaciones, revisión de cumplimiento de los objetivos de atención, PAI, reuniones de mejora y actualización de protocolos, programas y mejora del servicio, plan de recursos humanos, equipos de mejora, auditorías externas de calidad.

3. CONDICIONES ECONÓMICAS:

La oferta cuenta con las siguientes modalidades y aportamos como ejemplo, **el precio de venta para un servicio:**

Modalidad de aproximación al modelo - Fase 1 (Aproximación al modelo) que incluye toda la aportación de información del modelo, bibliografía, autoevaluación, memoria e informe de plan de mejora por un experto de la SEGG. Las entidades que solo accedan a esta fase, obtendrán un certificado de haber realizado la autoevaluación y un plan de mejora dentro del modelo de acreditación de la SEGG. Esta fase no incluye evaluación externa por Entidad independiente, con visita al servicio, ni certificado de servicio acreditado según el nivel obtenido.

Importe total 500 euros (IVA 21% incluido). El importe se facturará un 100% tras la aceptación de la oferta.

En caso aceptar esta modalidad, la entidad, una vez finalizada la fase 1, tiene un plazo de seis meses para optar a la modalidad completa, para lo que tiene que solicitarlo en este plazo a la Sociedad Española de Geriátría y Gerontología. Se le remitirá un nuevo documento de aceptación de fase 2, en la que se descontará lo que ha pagado de fase 1 al importe de la modalidad completa.

Modalidad completa - Fase 1 y 2 (Acreditación y evaluación externa in situ), tras realizar la Fase 1 y haber implantado el plan de mejora, incluye la evaluación externa por entidad independiente, quien realiza una visita para comprobar los datos de la autoevaluación, memoria, realización de implantación de plan de mejora y cumplimiento de los requisitos del modelo de acreditación. Se concederá el sello de acreditación para los servicios de la entidad según el nivel de puntuación obtenido (básico, medio o avanzado).

Importe total 2.000 euros (IVA 21% incluido). El importe se facturará un 50% tras la aceptación de la oferta y un 50% tras la obtención de informe final o sello de acreditación. No incluye gastos de desplazamiento de auditores.

Los interesados escribir a secretaria@segg.es o llamar al 914 111 707

4. VALIDEZ:

La presente oferta es válida hasta 31 de diciembre de 2013.

En Madrid a 30 de Abril de 2013.

Fdo. Alfredo Bohórquez Rodríguez.
Secretario General.
Sociedad Española de Geriátría y Gerontología.