MATIA
FUNDAZIOA
Avanzamos por un bienestar mayor

# Calidad y Atención centrada en la persona

# ¿Cuál es la evolución esperada y posible?

En Donostia, a 29 de julio, 2015

MATIA
FUNDAZIOA
Avanzamos por un bienestar mayor

# La Gestión de Calidad como apoyo a la atención centrada en la persona

# INDICE

MATIA FUNDAZIOA
Avanzamos por un bienestar mayor

1. Evolución
2. ¿Qué aporta la Gestión de la Calidad?
3. ¿Cómo la Gestión de Calidad apoyan al Modelo ACP?
4. Aprendizaje a lo largo del recorrido
5. Retos de la Gestión de Calidad

# 1. Evolución

## Calidad en Matia Fundazioa

MATIA FUNDAZIOA
Avanzamos por un bienestar mayor

**Plan Estratégico 2000 -2003**

**Plan Estratégico 2004 -2006**

**Plan Estratégico 2007 -2009**

**Plan Estratégico 2010 -2013**

**Plan Estratégico 2013 -2015**

**1999** — ISO 9000

**2000** — Centro Fraisoro

**2001**

**2002** — MATIA INSTITUTO GERONTOLÓGICO (I+D)

**2003** — ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 — Centro RH Amara

**2004**

**2005** — Euskadi Q Plata — Centro Lamourous — Centro IZA

**2006** — Euskadi Q Oro

**2007**

**2008** — Evaluación "The Joint Commission" — Centro Argixao

**2009** — Centro Otezuri

**2010**

**2011** — Firma Convenio Gobierno Vasco Modelo ACP — Servicio de Asistentes Personales

**2012** — 1er Centro libre de Sujeciones – Centro Rezola — Norma Libera-Ger — Unidades de Orto geriatría y Psicogeriatría Hospital Bermingham

**2013** — Unidad Docente Multiprofesional en Geriatría

**2014**

**2015** — ISQua Diagnóstico Norma DIAS "DNV" — Centro RH Sagastieder Unidad Discapacidad Argixao

## Concepto de Calidad

Aseguramiento Calidad/Gestión de la Calidad → Excelencia en la Gestión / Calidad Total → Gestión Avanzada

# 2. ¿Qué aporta la Gestión de Calidad?

MATIA FUNDAZIOA
Avanzamos por un bienestar mayor

**PERSONAS USUARIAS Y FAMILIARES**

- **Mejor atención**: menos caídas, menos sujeciones, se pierde menos ropa, etc.
- **Mayor participación** en la toma de decisiones (comisiones)
- **Sentimiento de escucha** (se tiene en cuenta su opinión)
- **Incorporación progresiva** de mejoras (mejora continua)
- **Mayor satisfacción**

**PROFESIONALES**

- Profesionales con una **mejor capacitación**
- **Mayor conocimiento y conciencia de** su actividad
- **Mayor satisfacción**
- **Mayor Participación**

**ADMINISTRACION**

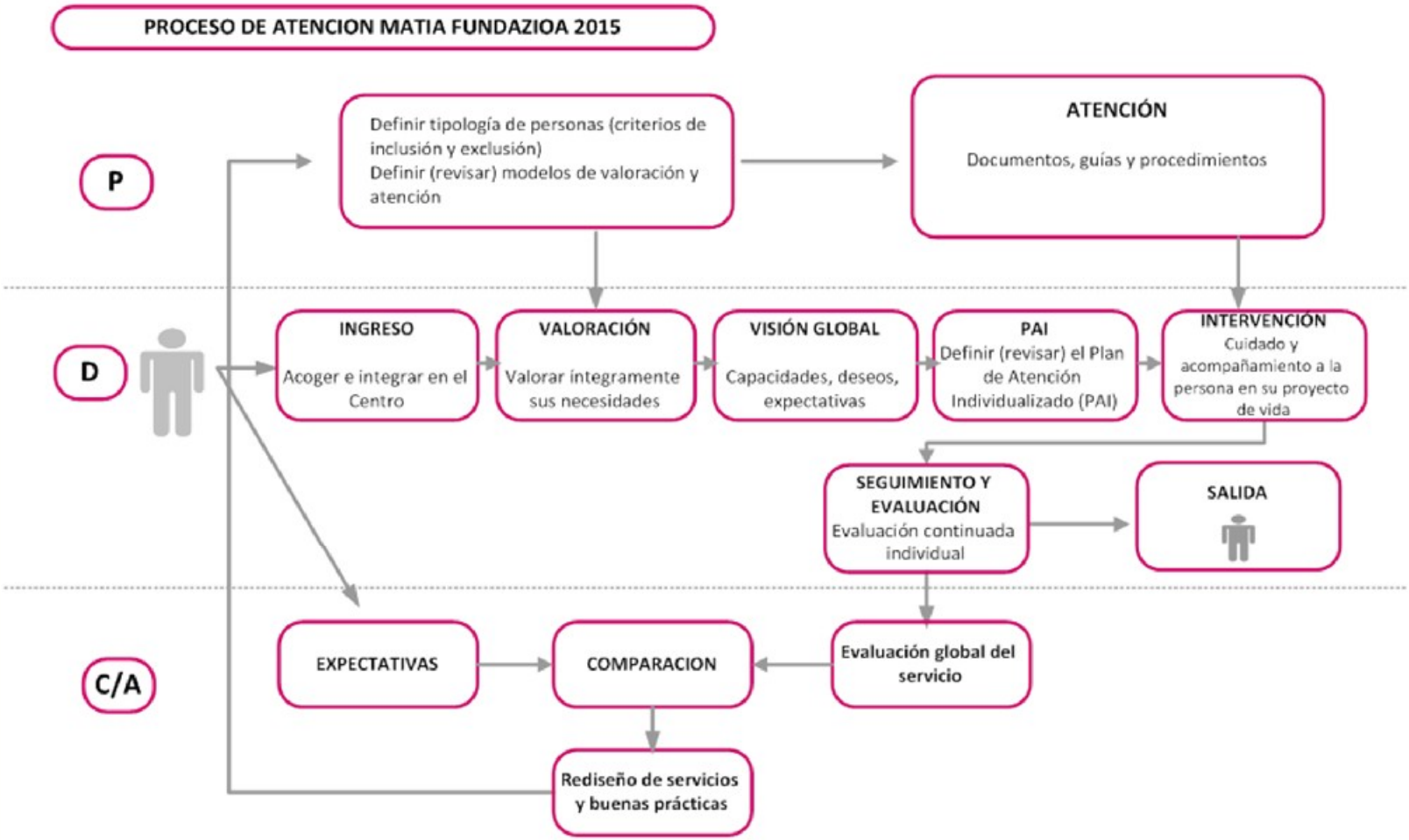
- **Garantia** de cumplimiento de requisitos
- **Mayor satisfacción** de personas, familias, profesionales
- **Posibilidades de colaboración**

**ORGANIZACIONES**

- **Optimización de recursos** y eliminación de ineficacias
- **Mejora de procesos**
- Aportan **metodología de gestión**
- Toma de decisiones en base a resultados
- Cultura de **compromiso con la mejora** continua

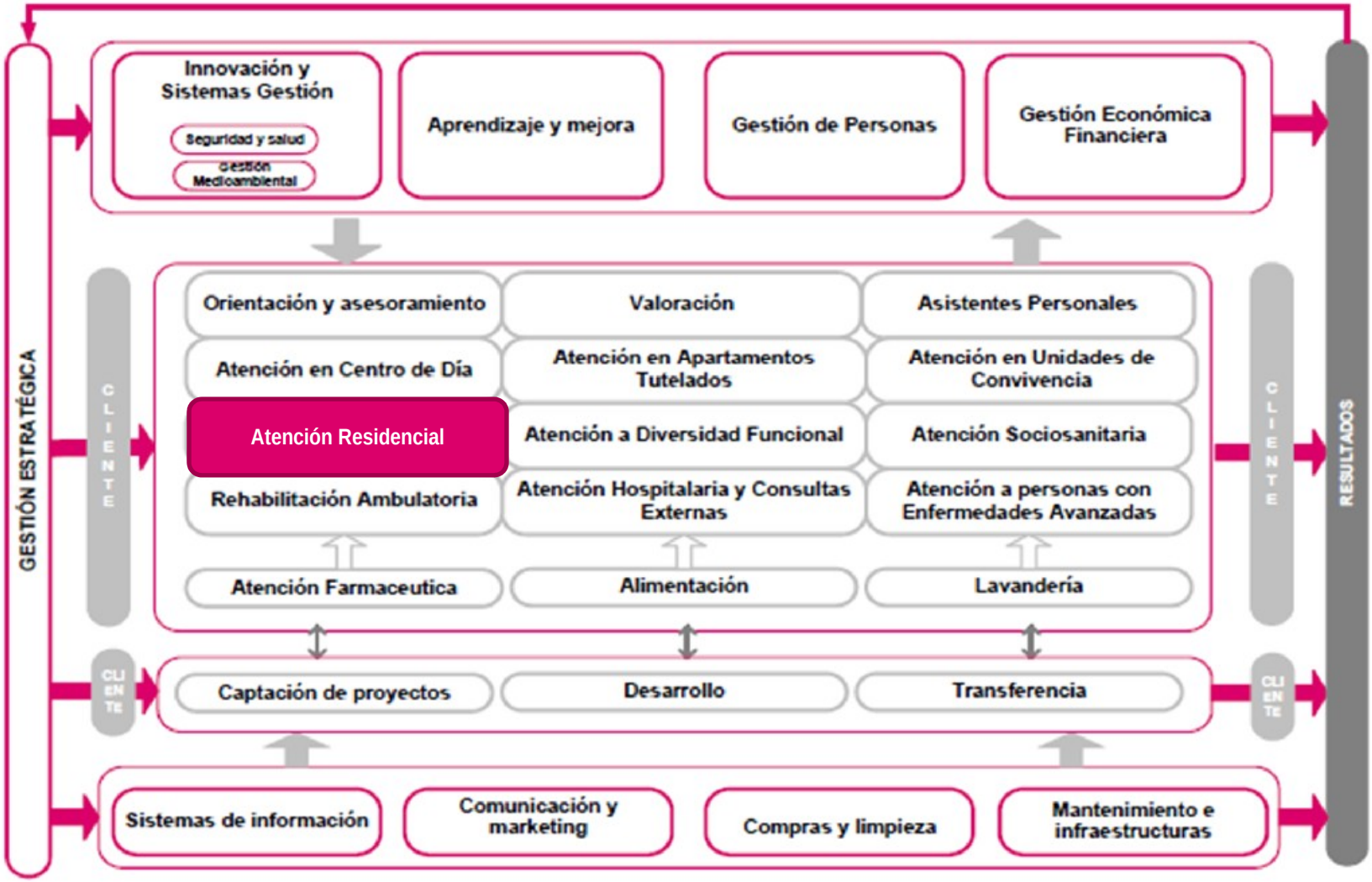
# 3. ¿Cómo la Gestión de Calidad apoya al Modelo ACP?

MATIA FUNDAZIOA
Avanzamos por un bienestar mayor



# 3. ¿Cómo la Gestión de Calidad apoya al Modelo ACP?

MATIA FUNDAZIOA
Avanzamos por un bienestar mayor



## 4. APRENDIZAJES A LO LARGO DEL RECORRIDO:

MATIA FUNDAZIOA
Avanzamos por un bienestar mayor

| Dificultades | ¿Cómo lo estamos abordamos? |
| --- | --- |
| ✓ Tendencia a **procedimentar** en exceso | Documentar sólo aquello que sirva de **guía o apoyo** al profesional (**Simplificación**) |
| ✓ Cuadros de Mando complejos (**indicadores**) | Medir sólo aquello que nos aporte información relevante y nos ayude a tomar decisiones (**equilibrio coste-beneficio**) |
| ✓ **Exceso de registros** por parte de los profesionales | Registrar solo aquello que puede **suponer un impacto** en los grupos de interés |

# 5. Retos de SGC y el Modelo ACP

MATIA FUNDAZIOA
Avanzamos por un bienestar mayor

- Orientar la organización hacia los principios del Modelo ACP
- Conjugar los requisitos legales y las necesidades del Modelo ACP
- Conocer si se están cumpliendo las expectativas, gustos y preferencias de las personas

MATIA
FUNDAZIOA
Avanzamos por un bienestar mayor

# ESKERRIKASKO