



ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA: ÚLTIMOS AVANCES EN EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN

**“Calidad y Atención Centrada en la Persona:
¿cuál es la evolución esperada y posible?”**

**Miguel Leturia.
Instituto Matia
San Sebastian, 29 Julio 2015**

La **GESTION** de los
Servicios
Sistemas de Calidad



La **ATENCION** en los
Servicios
Modelo de Atención

¿Cómo se relacionan? ¿Qué interdependencia se da?
¿Los **Sistemas de Calidad** son garantía de Calidad en la Atención?
¿Qué suponen de mejora en la prestación? ¿en la vida cotidiana?
¿Cómo impactan en los distintos grupos de interés?
¿Afectan a las Buenas Prácticas profesionales?
¿Influyen en la calidad percibida por las Personas?
La Realidad: ¿Orientación a la Persona? ¿Orientación al Servicio?
¿Cómo se implantan los Sistemas?

CALIDAD
ORGANIZACIONAL

CALIDAD DE VIDA

**AUTONOMIA
DERECHOS
PREFERENCIAS**

MACP

ESTANDARES DE CALIDAD

Tipos

1 Estándares ESTRUCTURALES

Determinan el entorno físico los recursos materiales técnicos y humanos, las normativas para obtener un servicio de calidad (autorización, registro, licencias...) **¿con qué contamos?**

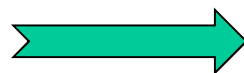
2 Estándares relativos a los PROCESOS.

Se refiere a las prácticas organizativas y profesionales (procedimientos, protocolos, registros) indispensables (acreditación, inspección, certificación...) **¿cómo lo hacemos?**

3 Estándares de RESULTADOS.

En función de los resultados deseables para los usuarios y los objetivos relacionados **¿qué hemos conseguido?**

De la Calidad en la asistencia



**CALIDAD DE VIDA
CAMBIO CULTURAL**

Mantener la identidad	Trabajar creativamente con las personas para mantener su sentido de identidad personal y su participación en actividades con sentido para ellas.
Crear Comunidad	Optimizar las relaciones entre y con el personal, los residentes, los familiares, las amistades y la comunidad en general. Fomentar el sentido de seguridad, de continuidad, de pertenencia, de logro y transcendencia.
Compartir toma de decisiones	Facilitar la toma de riesgos calculados y la participación con los residentes, los familiares y el personal, compartiendo la toma de decisiones en todos los aspectos de la vida en el centro.
Gestionar el cambio	Apoyar a las personas para que manejen la pérdida y la ruptura por el ingreso a una residencia y para que sigan adelante.
Mejorar la salud y la atención	Garantizar el acceso a los servicios y promover la salud para optimizar la calidad de vida.
Apoyar un buen final de la vida	Evaluar el vivir y el morir en una residencia, y ayudar a las Personas a prepararse para la “buena muerte” con el apoyo de sus familias.
Mantener la fuerza de trabajo a punto para el objetivo	Identificar y afrontar las necesidades de formación, promover competencia profesional del personal de atención.
Promocionar una cultura positiva	Crear liderazgo/s, gestores y expertos para lograr una cultura de los cuidados y atención transformadora hacia ACP.

INDICADORES DE CALIDAD: ¿calidad de Vida/calidad de los cuidados?

- % Personas residentes que se sienten **emocionalmente apoyados** para manejar su sensación de pérdida
- % de Personas residentes que creen que el personal de su unidad **conoce su Historia de su Vida**
- % de familiares que cree que el personal sabe quienes son y se sienten bienvenidos en la residencia
- % de residentes, familiares y personal que creen que la residencia es parte de su comunidad local
- % de decisiones implementadas basándose en la **participación o decisiones** de los residentes
- % de residentes que creen que sus derechos **se reconocen y se tienen en cuenta**

- % de empleados que creen que pueden **asumir riesgos** calculados en la atención
- % de residentes que se sienten capaces de hablar con el personal **sobre la muerte y el proceso de morir**, cuando lo deseen.
- % de residentes que creen que el personal les anima a ser **autosuficientes**.
- % de residentes que creen que el personal les concede **tiempo para** que hagan cosas por si mismos.
- % de familiares que se sienten **implicados en las decisiones** acerca de los cuidados y se valora sus aportaciones.
- % residentes que creen que **su privacidad** esta adecuadamente protegida.
- % de residentes con un **trabajador asignado** específicamente.
- % de residentes cuyas necesidades y **preferencias** (estilo vida, culturales) están satisfechas.
- % de residentes que creen que tienen suficiente **control sobre su vida cotidiana**.

EL CONTRASTE CON LOS PROFESIONALES. Los sistemas de calidad generalistas:

- Facilita y promueve la Planificación estratégica de la entidad.
- Orienta en la identificación de indicadores de resultados generales del Centro y específicos de la atención.
- Ayuda a la organización de la actividad y la planificación del trabajo en general.
- Supone evidenciar el nexo entre las actividades y acciones con los resultados
- Exige sistematizar utilizando procedimientos y protocolos y por tanto plantea pautas de trabajo.
- Ordena y orienta la actividad. Homogeneiza las maneras de hacer las tareas. Y esto se percibe en ocasiones como una facilitación del desempeño. Seguridad-riesgo
- La identificación y uso de indicadores y datos permite un mejor planteamiento de los procesos de mejora continua.

- La planificación de objetivos y el seguimiento de los resultados facilitan la corrección continua y mejora.
- Incorpora la visión de orientación al cliente
- Permiten estandarizar las mejores prácticas y aplicar metodología de trabajo.
- Influyen positivamente en la interdisciplinariedad, comunicación e implicación de los trabajadores.
- Mejora la transmisión de información.
- Incrementa la competencia profesional, es una especie de proceso formativo.
- Incorpora las expectativas de los grupos de interés.
- Permite la identificación de incidencias y su gestión.
- Influye positivamente en la imagen externa de la entidad.

Grupos de Interés y variables consideradas

PERSONAS MAYORES

- Autonomía.
- Intimidad.
- Dignidad.
- Vida cotidiana.
- Preferencias y deseos.
- Relaciones personales.
- Satisfacción general

FAMILIAS

- Participación en el centro.
- Interacción con profesionales.
- Intervención dirigida a familias.
- Aumento de confianza en el servicio.
- Garantía de seguridad.
- Percepción de calidad del Servicio.
- Satisfacción general.

ENTIDAD EMPRESA

- Control de la actividad.
- Flexibilidad Organizativa.
- Gestión de personas.
- Resultados económicos.
- Eficiencia en general.
- Garantía de seguridad.
- Imagen externa.

PROFESIONALES

- Incremento de trabajo.
- Cambio / flexibilidad de roles.
- Apoyo al trabajo en equipo.
- Implicación / motivación.
- Mejora prácticas profesionales.
- Garantía de seguridad.
- Satisfacción personal.

CLIENTE INSTITUCIONAL - ADMINISTRACIÓN

- Labor de inspección.
- Garantía de seguridad.
- Aumento de confianza en la entidad.
- Satisfacción general.

Sistemas de Calidad.

- Norma ISO
- Modelo EFQM
- Norma 158101
- Sistema Garantía Calidad, SII

Instrumentos para la Evaluación- Autoevaluación en los Centros Residenciales.

- Sistema de Evaluación de Residencias de Ancianos SERA. *Rocío Fernández Ballesteros*
- Guía de recomendaciones prácticas para las residencias de Personas mayores “Los Derechos de las Personas y el medio residencial .SII.
- Escala FUMAT, Evaluación de la Calidad de Vida en personas Mayores de *M. A. Verdugo*

PERSONAS MAYORES		Autonomía.	Intimidación.	Dignidad.	Vida cotidiana.	Preferencias y deseos.	Relaciones personales.	Satisfacción general
	ISO	--	--	--	--	--	--	--
	EFQM	--	--	--	--	--	7,1*	--
	SERA	7,3	7,1	7,5	--	7,1	7,2	7,4
	GARANTIA CALIDAD Y DERECHOS	8	8,4	8,4	7,5	7,8	7,7	8,1
	FUMAT	7,6	7,4	7,5	7,4	7,4	7,5	7,6

FAMILIAS		Participación en el centro	Interacción con profesionales	P calidad Servicio	Intervención familias	confianza en la entidad	Satisfacción general	Garantía de seguridad
	ISO	--	--	--	--	--	--	7
	EFQM	--	7	7,1		7,2	7,1	7,4
	SERA	--	--	--	--	--	--	--
	G. C. Y DERECHOS	7,1	7,5	8	7,6	8,1	8,1	7,6
	FUMAT	--	--	--	--	--	--	--

PROFESIONALES		Incremento trabajo	Cambio /flexibilidad de roles	trabajo en equipo	Implicación / motivación	Mejora prácticas profesionales	Garantía de seguridad	Satisfacción personal
	ISO						7,1	
	EFQM	7		7,3		7,2	7,5	7,1
	SERA							
	C. Y DERECHOS	7,1	7,2	7,7	7,7	8	7	8
	FUMAT					7		

ENTIDADES		Eficiencia en general	Imagen externa	Flexibilidad Organizativa	Gestión de personas	Control de la actividad	Resultados económicos	Garantía de seguridad
	ISO	--	7,5	--	--	7,8	--	7,4
	EFQM	7,8	8,5	7,7	7,3	7,8	7,6	7,8
	SERA	--	--	7,3	--	--	--	--
	GARANTIA CALIDAD Y DERECHOS	--	7	7	--	--	--	--
	FUMAT	--	--	--	--	--	--	--

CLIENTE INSTITUCIONAL		Labor de inspección	Aumento de confianza	Garantía seguridad	Satisfacción general
	ISO	8	7,9	7,5	7
	EFQM	8,2	8,1	7,8	8,7
	SERA				
	GALIDAD/DERECHOS		7		
	FUMAT				

Modelo Atención y de Gestión



DIMENSIONES (R. Schalock)

- BIENESTAR EMOCIONAL
- RELACIONES INTERPERSONALES
- BIENESTAR MATERIAL
- DESARROLLO PERSONAL
- BIENESTAR FÍSICO
- AUTODETERMINACIÓN
- INCLUSIÓN SOCIAL
- DERECHOS

- ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS
- ORIENTACIÓN AL CLIENTE
- LIDERAZGO Y CONSTANCIA OBJETIVOS
- GESTIÓN POR PROCESOS Y HECHOS
- DESARROLLO E IMPLICACIÓN PERSONAS
- APRENDIZAJE, INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA
- DESARROLLO DE ALIANZAS
- RESPONSABILIDAD SOCIAL