

Modelo de Acreditación y calidad en la atención a personas con dependencia

Institut Universitari Avedis Donabedian - UAB
Setembre 2011



Millora de la Qualitat

Punt de vista

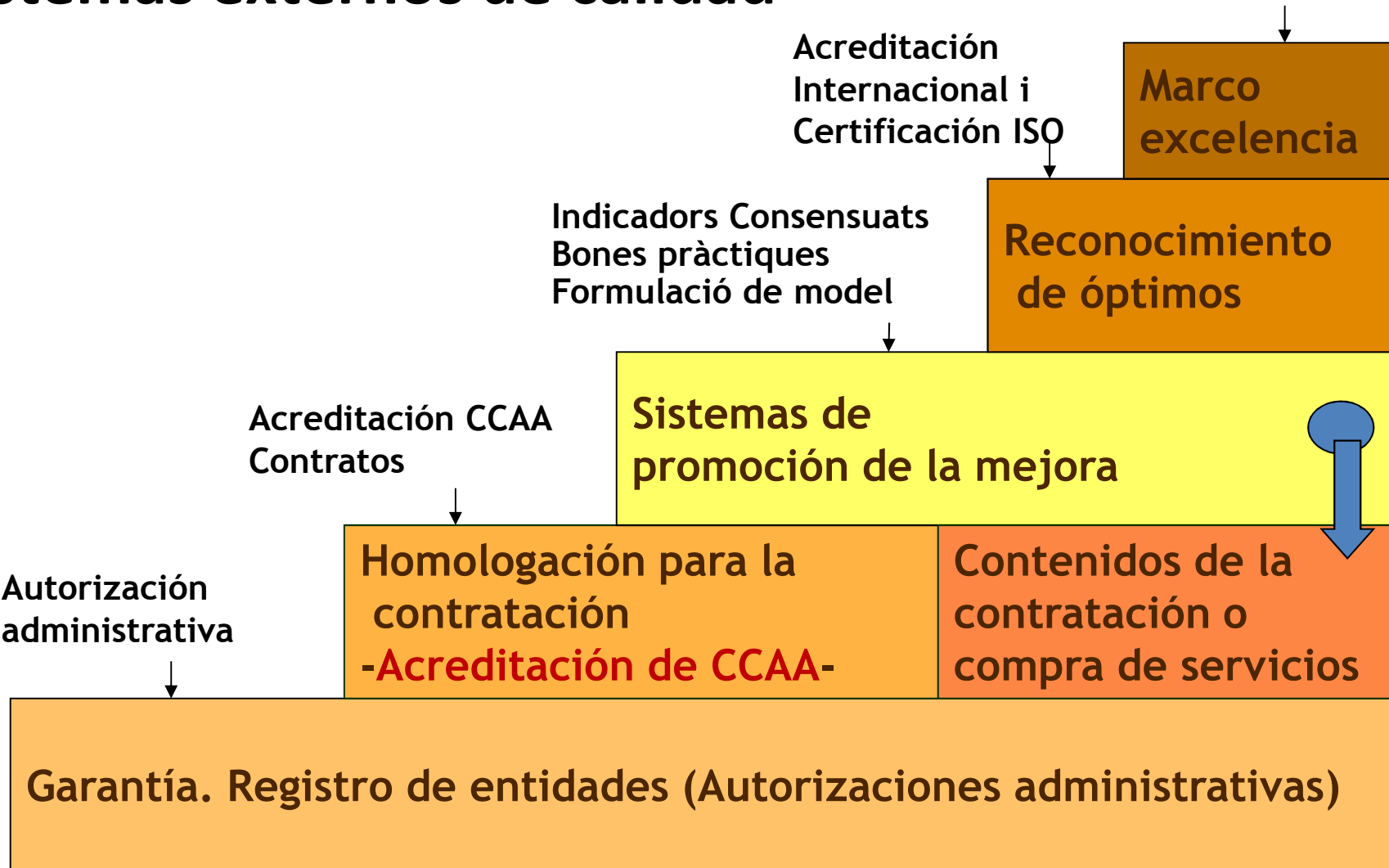
Àmbit

• Intern → Programes i plans de qualitat

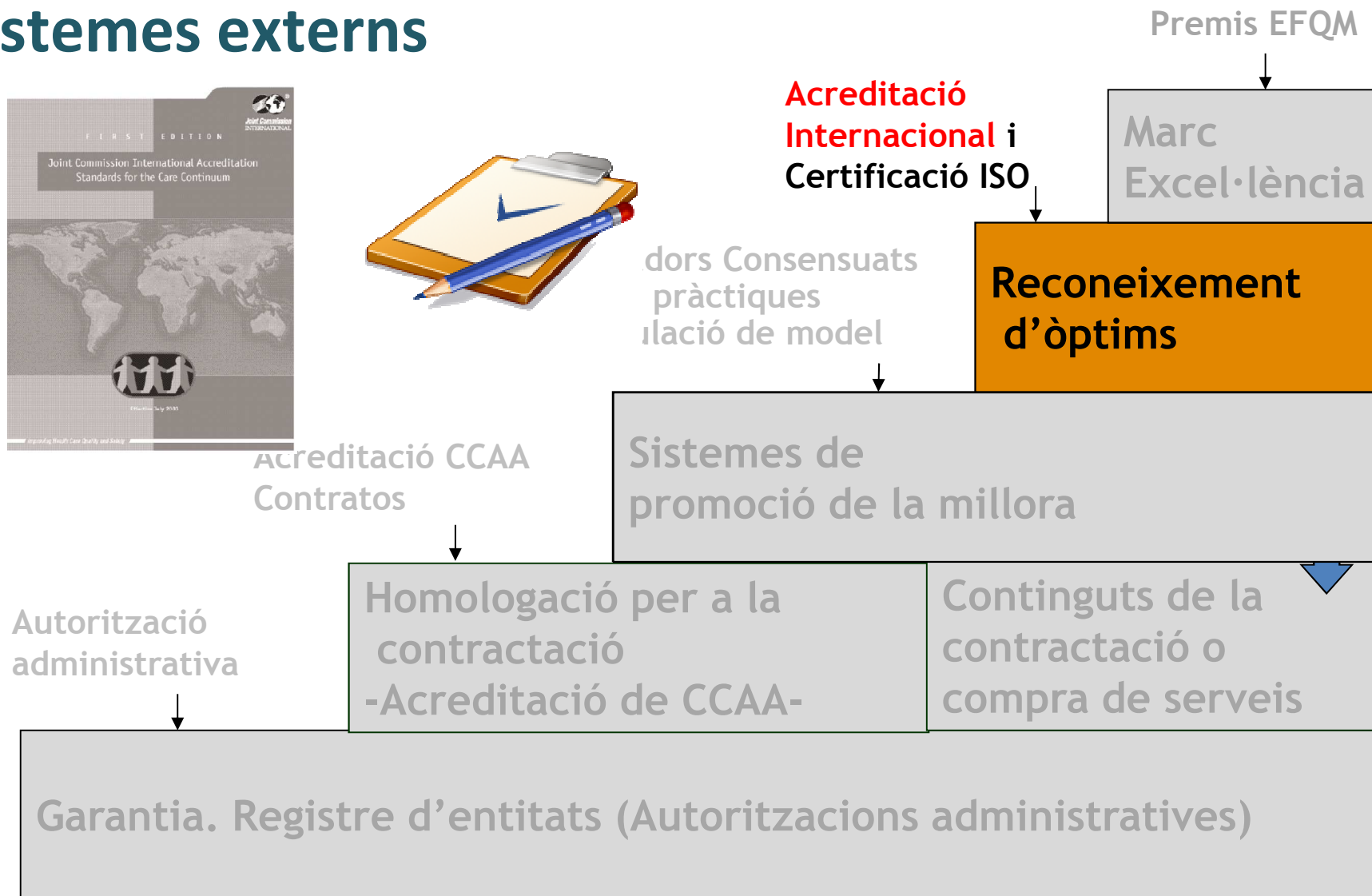
• Extern → **Garantia Social
Promoció Millora de la Qualitat**



Sistemas externos de calidad



Sistemes externs



Sistemes més coneguts de reconeixement extern

Certificació (ISO)

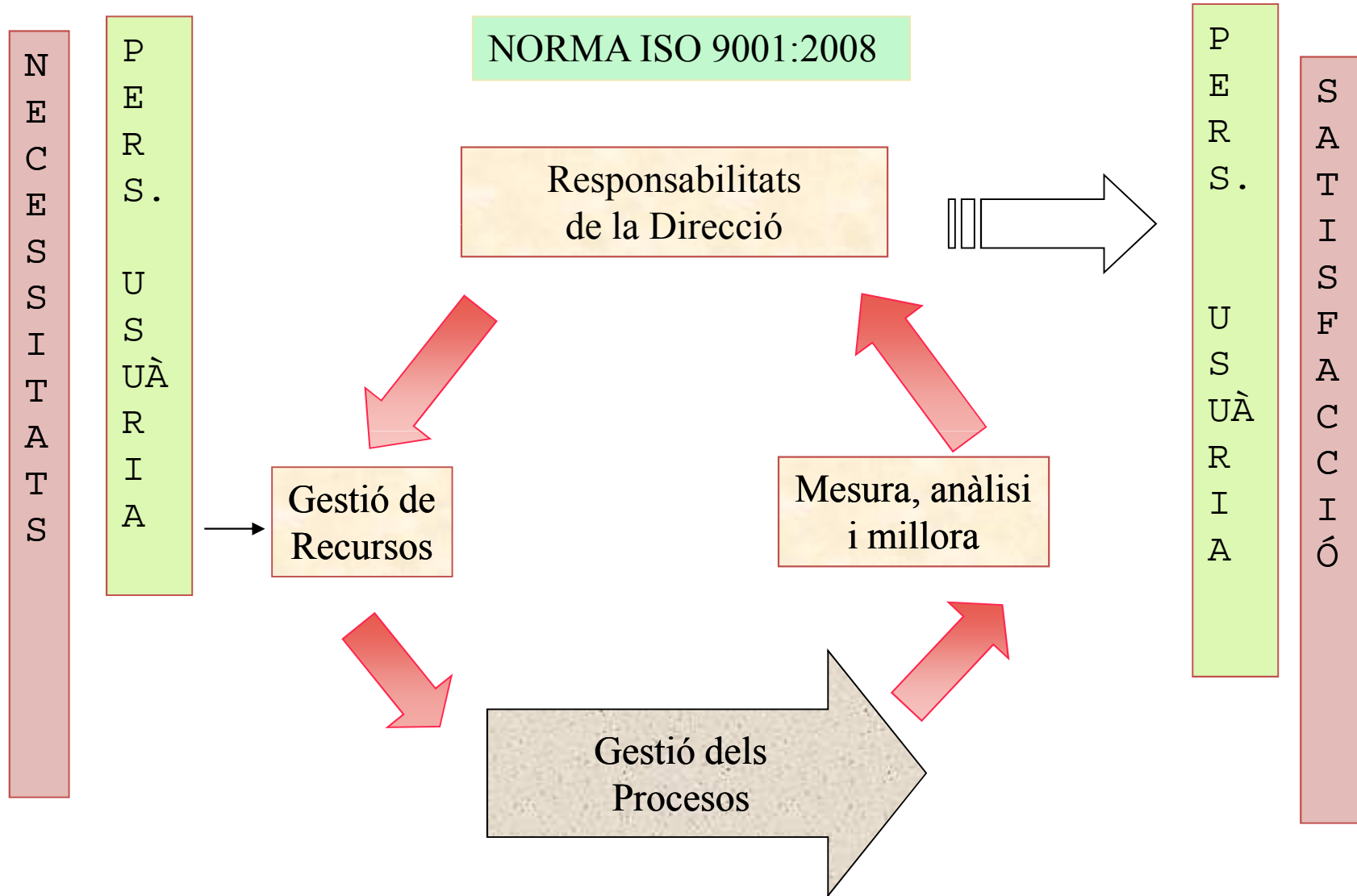
- Avaluat per entitats externes
- Manca de continguts uniformes: cada centres estableix un sistema de qualitat propi.
- Hi ha esforços harmonitzadors (normes específiques per Residències de gent gran, Centres de dia, Ajuda domiciliària i teleassistència)

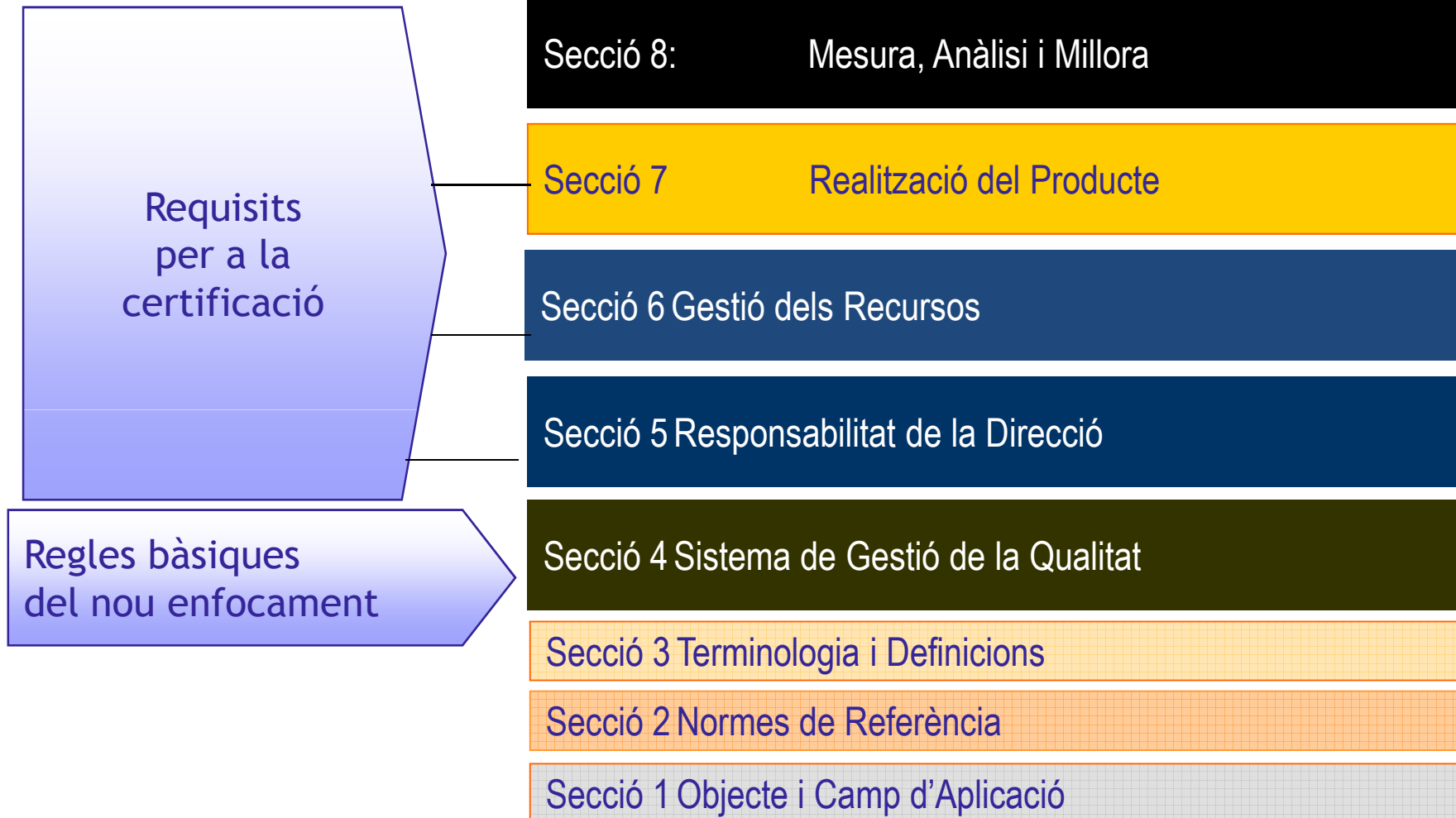
EFQM

- Excel·lència global de gestió
- No continguts específics de sector (9 criteris comuns)
- Marc de gestió de la qualitat on es poden incloure els altres dos

Accreditació

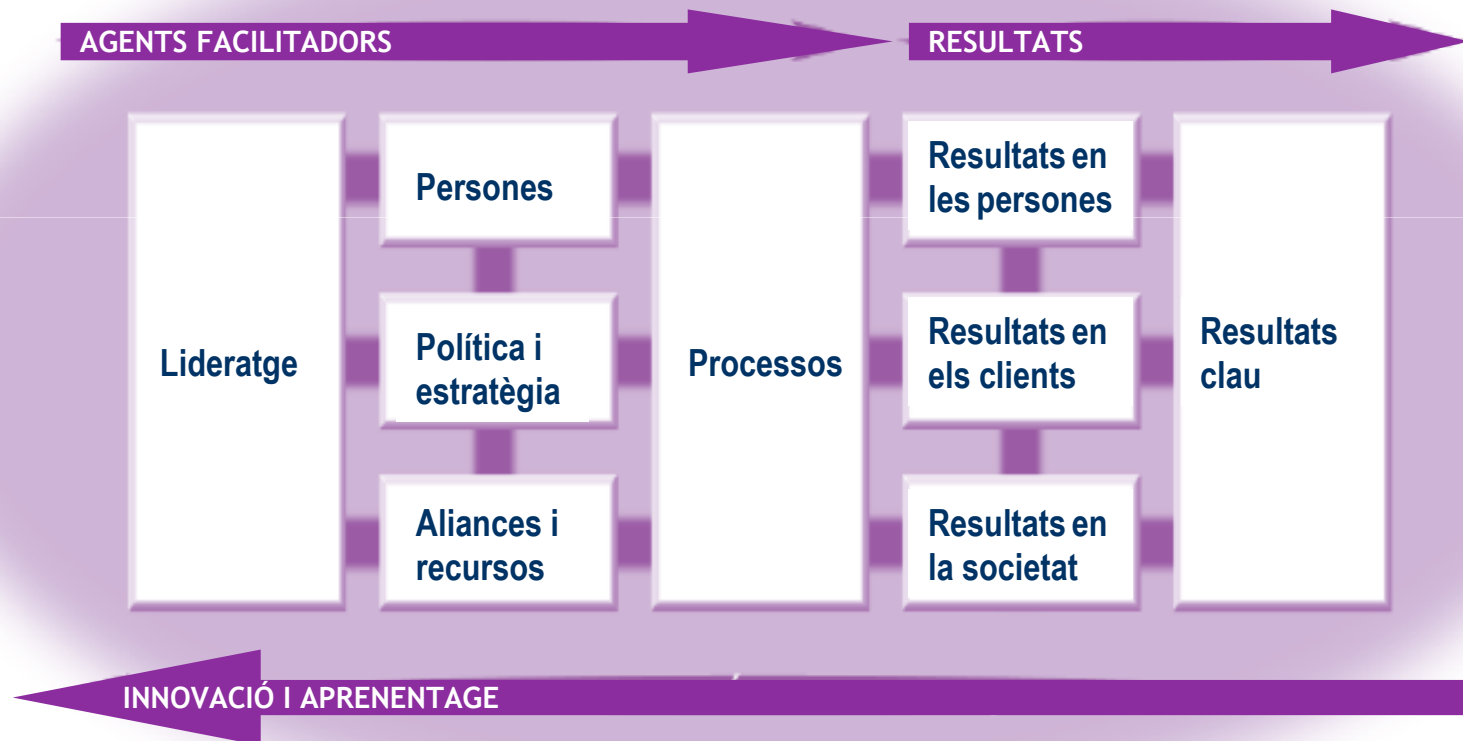
- Es basen en un compliment dels mateixos estàndards per a tots (acceptats pel sector corresponent, l'administració i/o entitat acreditadora)
- Augmenten l'exigència en cada cicle avaluat
- Avaluat per entitats externes: Pot ser agència governamental (Austràlia) o entitat independent (Regne Unit).





ISO 9001:2008 - CONTINGUT

Modelo EFQM



La acreditación en la agenda europea



Social Services in Europe

Contracting for Quality

An ESN research study on the relationships between financier, regulator, planner, case-manager, provider and user in long-term care in Europe

Authors
Kai Leichsenring
Stephan Barmert
Ricardo Rodriguez

Autonomy or dependency

Care as a social risk

Who may contract whom?



¿QUÉ ES LA ACREDITACIÓN?

“Proceso por el cual una organización, centro o servicio se somete con **carácter voluntario** a un procedimiento de verificación externa, en orden a **evaluar el grado de cumplimiento de una serie de estándares** previamente establecidos por un **órgano independiente**, que a la vista de los resultados obtenidos, emitirá finalmente el dictamen correspondiente”

OBJETIVO DE UN PROGRAMA DE ACREDITACIÓN

“Estimular mejoras continuadas y **sostenidas** en las organizaciones de atención a las personas en dispositivos de salud y de servicios aplicando estándares de consenso nacionales o internacionales”

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN

Evaluación cada tres años

Decisión final del Comité de Acreditación a partir del informe de los evaluadores

Resultados:

Acreditado

No acreditado

Información entre evaluaciones:

Visita focalizada si se solicita

Informes de seguimiento cuando se soliciten

Información sobre cualquier evento centinela

Sistema internacional de comparación de indicadores de resultados
(opcional)

Características de los modelos internacionales

Atención integral y
seguridad

- Estándares centrados en la persona y su entorno
- Atención integral
- Establecimiento claro de los temas de seguridad básicos

Visión compartida

- Modelo de desarrollo de un centro/servicio
- Reconocimiento internacional
- Revisión entre pares (peer-review)

Instrumento de
mejora

- Equilibrio estándares indicativos / prescriptivos
- Representa un reto para el centro
- Incorpora evaluación continuada (revisión cada 3 años)

Ejemplos de modelos de acreditación en servicios sociales

- CARF
- Canadian Council
- Aged Care
- Joint Comission
- Sistemas de alcance global de todos los servicios sociales
- Los sistemas de acreditación de Servicios sociales en Europa

Ejemplo 1 CARF

Home Providers Public Payers Accreditation Programs Contact Us



CARF accreditation focuses on quality, results

CARF publishes standards manuals in the following areas:

- Aging Services (including Continuing Care Retirement Communities)
- Behavioral Health
- Business and Services Management Networks
- Child and Youth Services
- Employment and Community Services (including Vision Rehabilitation Services)
- Medical Rehabilitation (including DMEPOS)
- Opioid Treatment Program

<http://www.carf.org/home/>

Requiere una metodología (1)

- ✓ Enfatizar la mejora continua
- ✓ Integrar las funciones de la organización
- ✓ Reafirmar participación de los implicados
- ✓ Ayuda a conseguir los resultados esperados
 - ✓ Tener una estrategia de cambio
 - ✓ Implicación del liderazgo
- ✓ Sistema de gestión de la información

ASPIRE to Excellence™



Ejemplo 2. Accreditation Canada

- 1 Ser una organización que aprende y se aborda el cambio de forma positiva
- 2 Bienestar conseguido
- 3 Ser sensible y receptivo a las necesidades del otro
- 4 Satisfacción de necesidades
- 5 Empoderamiento de los usuarios del servicio
- 6 Fijar objetivos y monitorización de los logros
- 7 Prestación del servicio
- 8 Mantenimiento de la continuidad a lo largo de todo el proceso

<http://www.accreditation.ca/>

Ejemplo 3 Australia. Aged Care



Aged Care Standards and Accreditation Agency Ltd

Search

Accreditation ▾

Training ▾

Assessor ▾


About us ▾

Contact Us

Accreditation Standards

Home » Accreditation » Legislation » Accreditation Standards

What are the Accreditation Standards?

The [Accreditation Standards](#)  are detailed in the Quality of Care Principles 1997. There are four Standards:

Standard one:	Management systems, staffing and organisational development
Standard two:	Health and personal care
Standard three:	Resident lifestyle
Standard four:	Physical environment and safe systems

Each Standard consists of a principle and a number of expected outcomes. Standard one also has an 'intention' which indicates it acts as the umbrella for the other three Standards.

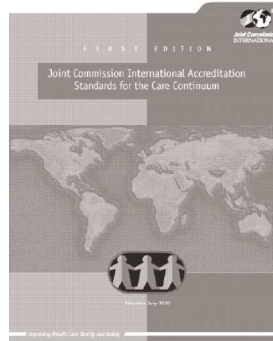
There are 44 expected outcomes across the four Standards. Homes must comply with all 44 expected outcomes at all times.

<http://www.accreditation.org.au/accreditation/accreditationstandards/>

Ejemplo 4 Joint Comission



Organization Accredited
by Joint Commission International



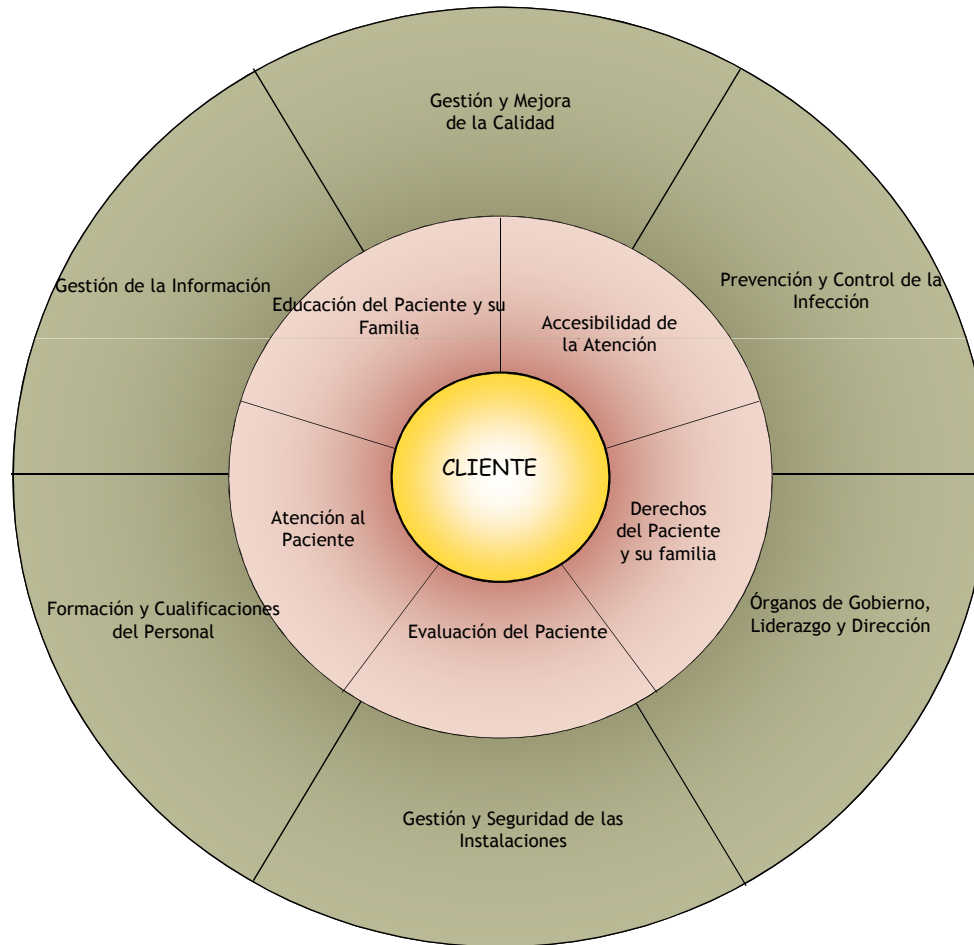
Funciones centradas en la persona

- Acceso a la atención y continuidad de la misma
- Derechos de la persona y de su familia
- Evaluación de las necesidades
- Servicios y soporte a la persona
- Manejo al final de la vida y gestión del dolor
- Educación de la persona y de su familia

Funciones de gestión de la organización

- Mejora de la Calidad y seguridad de la persona
- Prevención y control de infecciones
- Gobierno, liderazgo y Dirección
- Gestión y seguridad de las instalaciones
- Cualificaciones y educación del personal
- Manejo de la comunicación y de la información

MODELO DE LA ACREDITACIÓN INTERNACIONAL JOINT COMMISSION

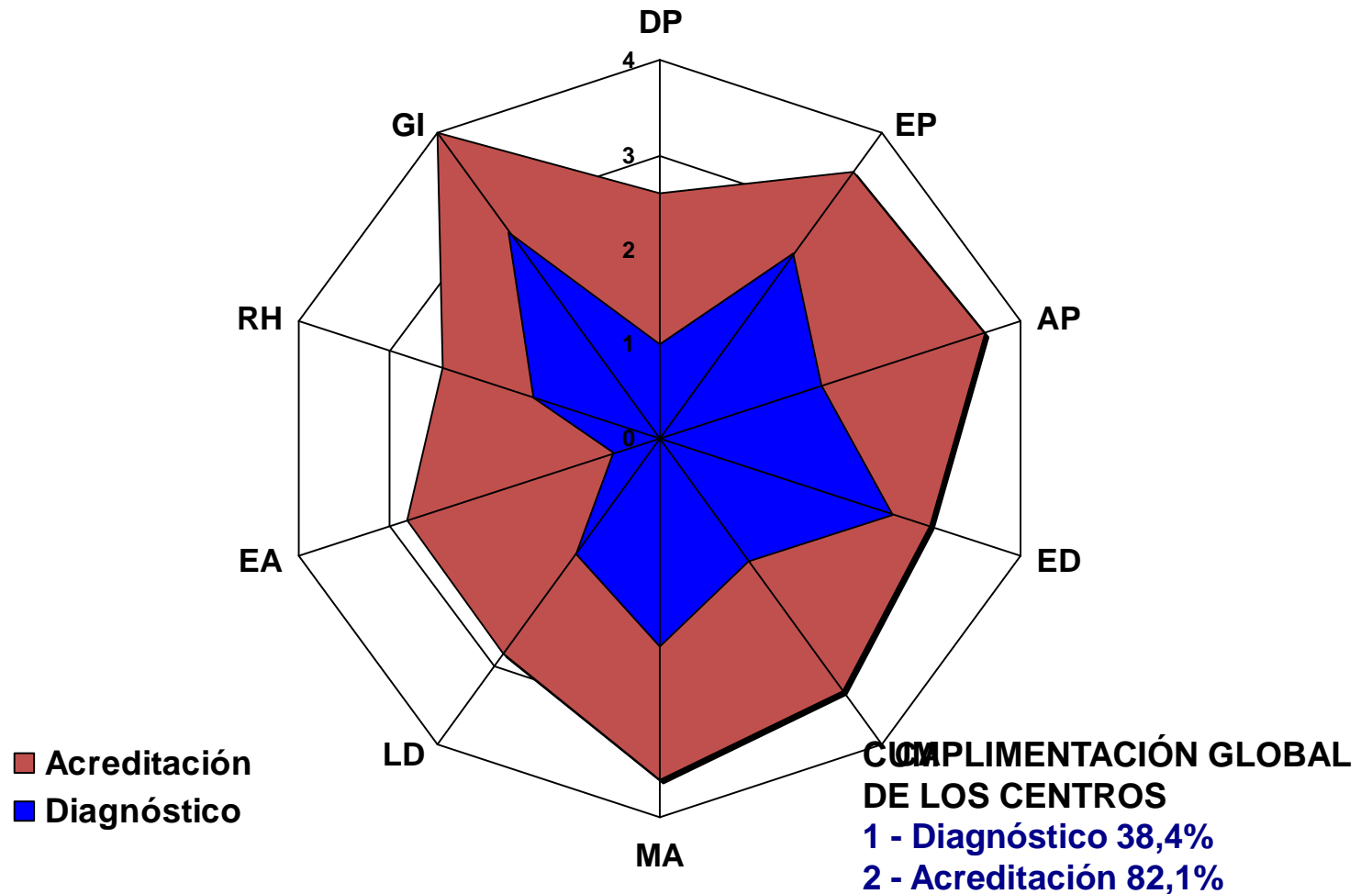


Capitulo de aspectos éticos

- Visitas sin restricciones
- Protección a la diversidad
- Derechos cívicos
- Protección maltrato de los cuidadores
- Consentimiento para inmovilización física y química

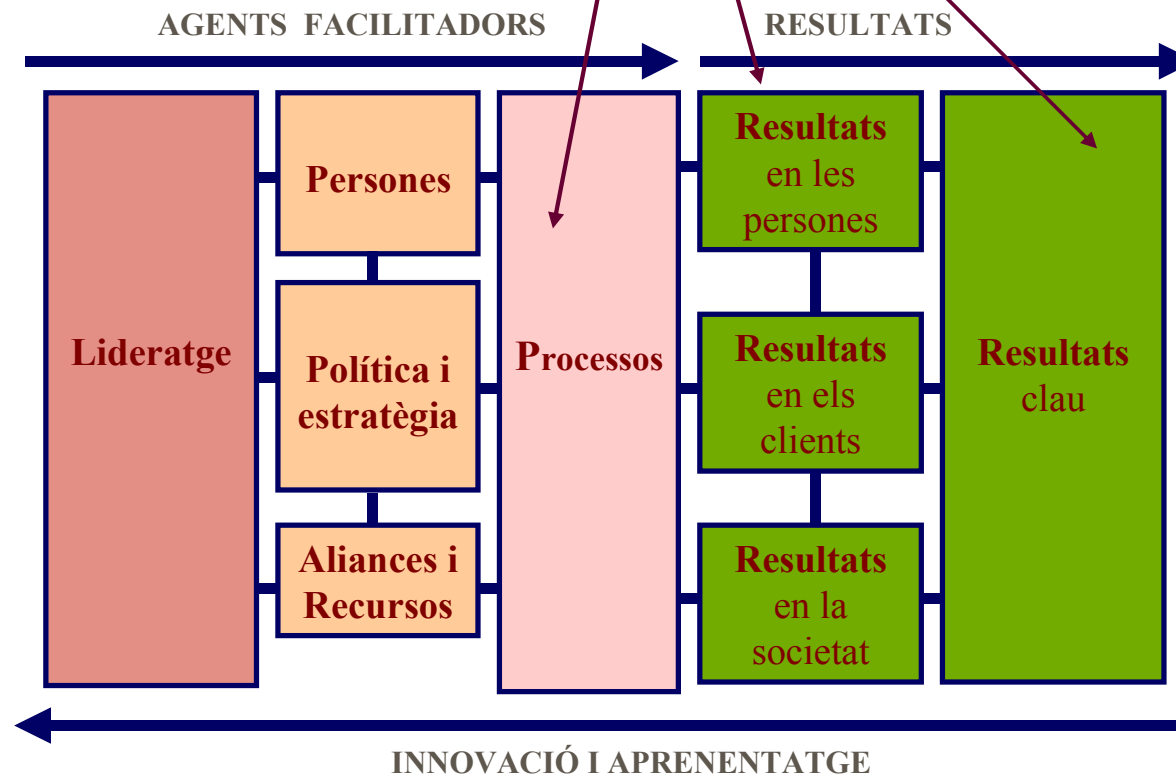
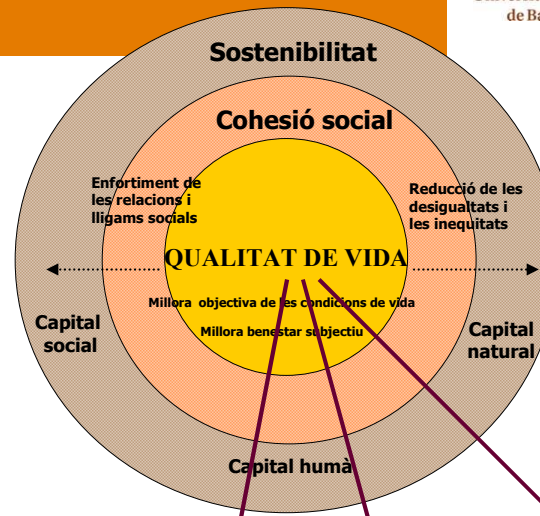
PROMOCIÓN DE LA MEJORA: EJEMPLO

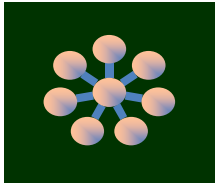
Resultados obtenidos (centros acreditados)



M
O
D
E
L

E
F
Q
M

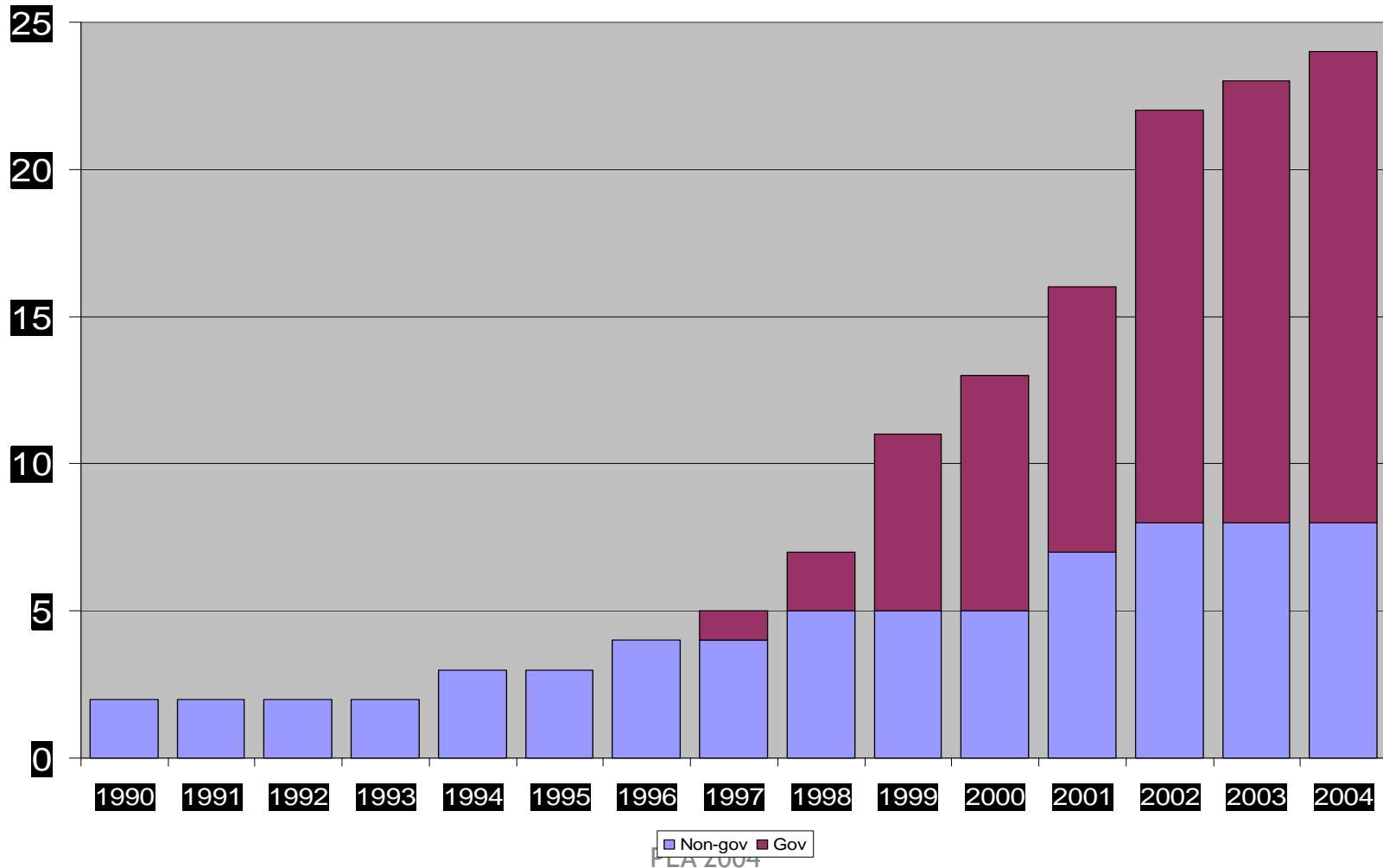




Model global amplia varietat de dispositius i col·lectius a atendre

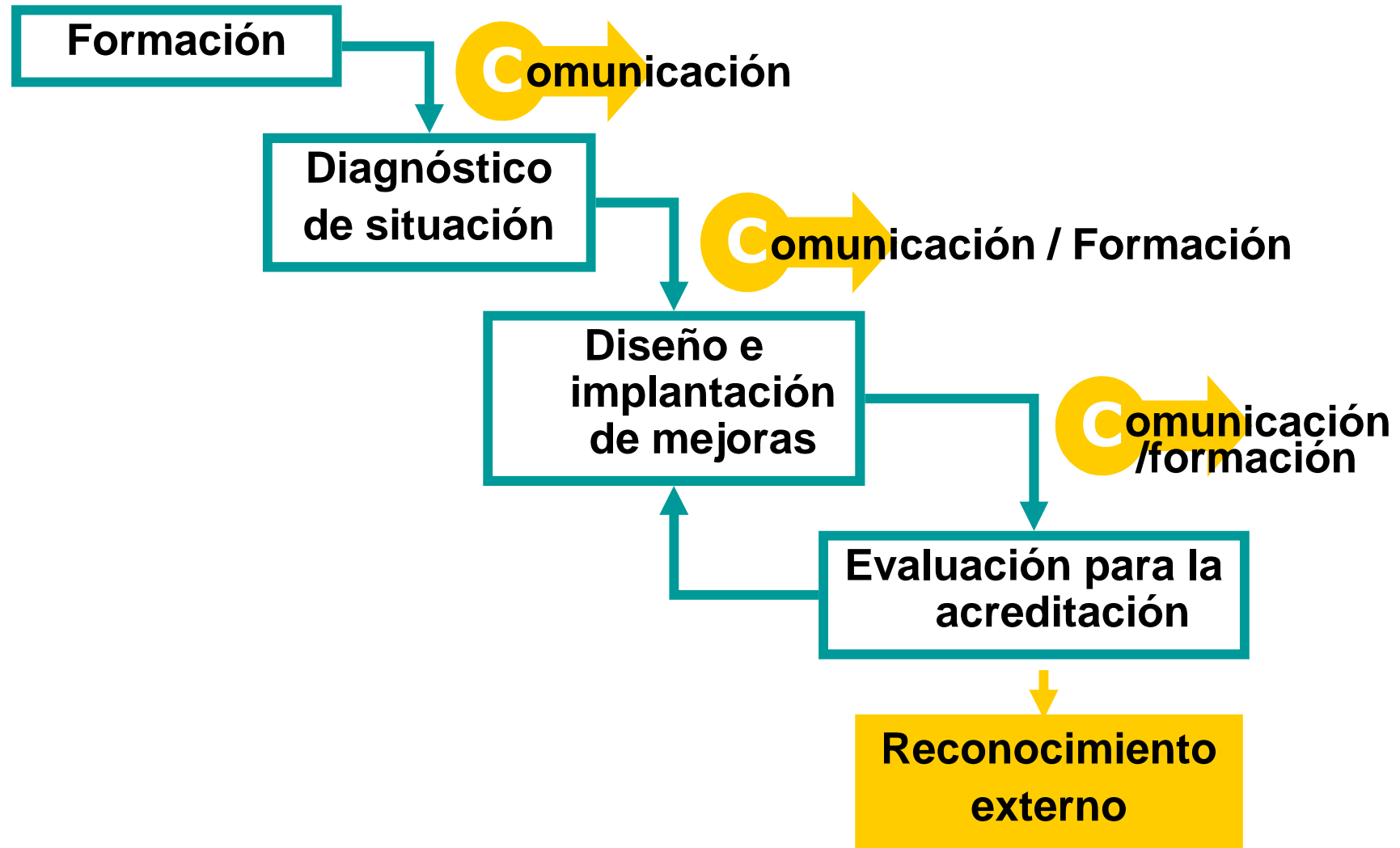
- Salut mental.
- Addiccions a les drogues, alcohol i altres.
- Serveis de salut.
- Cura i protecció d'infants i adolescents.
- Serveis de suport per a l'habitatge i suport a persones sense sostre.
- Persones amb discapacitat.
- Persones grans.
- Atenció a la població immigrada.
- Víctimes de violència i d'abús.
- Tutela i protecció de drets.

Crecimiento de los programas



ESQUEMA DEL PROCESO DE PREPARACIÓ PARA LA ACREDITACIÓ

Fases del proceso



La acreditación en España

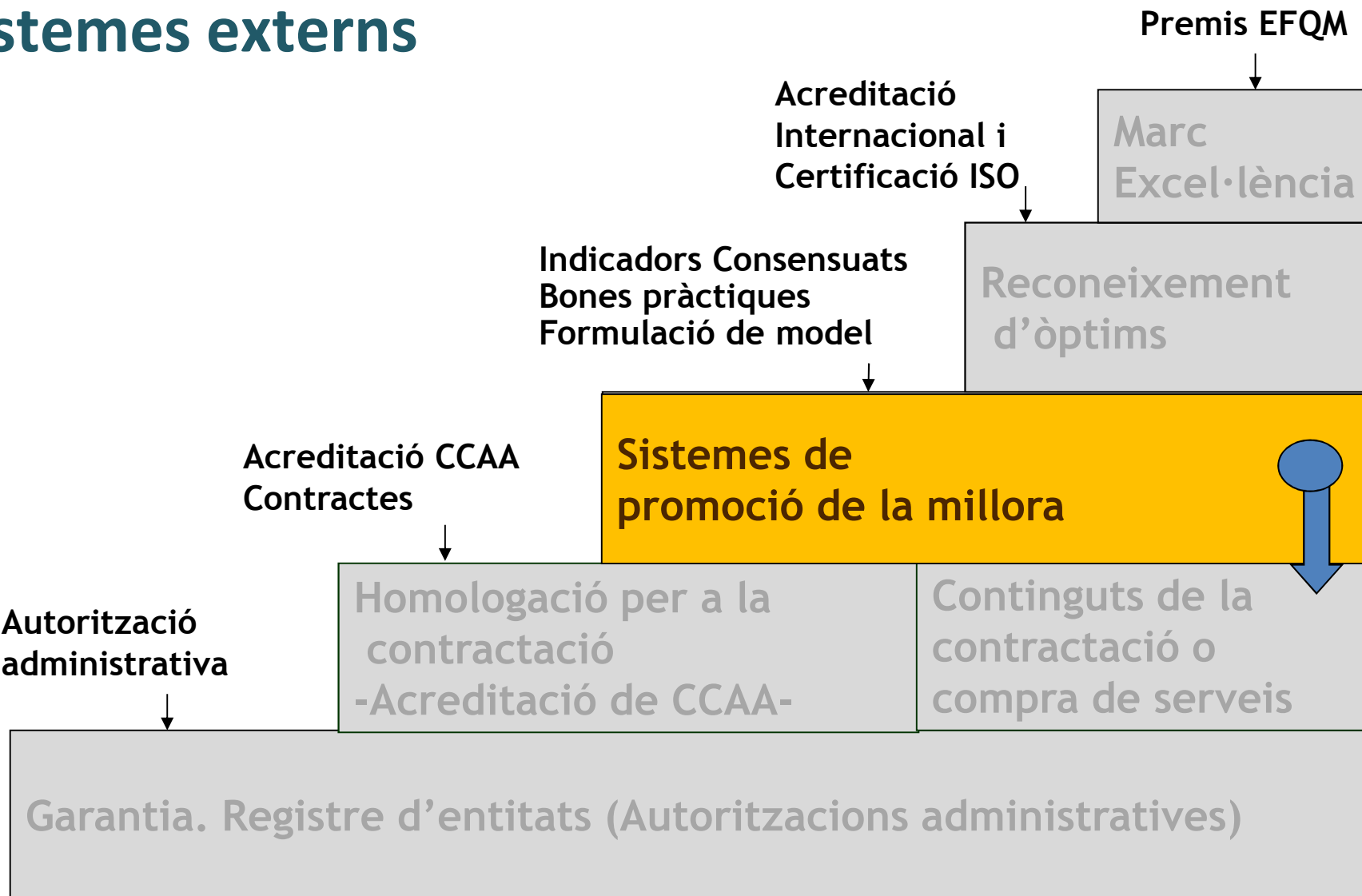
- A qué llamamos acreditación
- Relación entre acreditación y contratación
- Sostenibilidad de 17 sistemas de acreditación
- El rol de los diferentes actores
- La perspectiva europea



Sistemes externs



Sistemes externs



Indicadors d'avaluació



Serveis de centres de dia per a gent gran
Generalitat de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania
Octubre 2010
116 pàgines

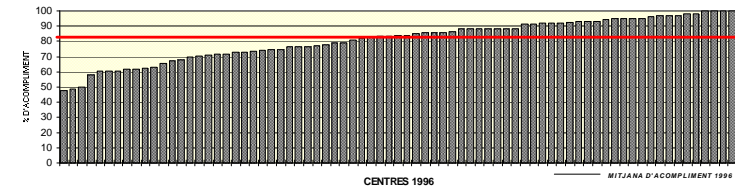
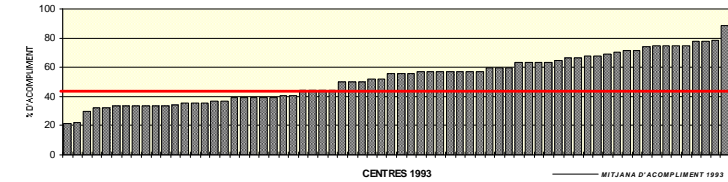


Serveis residencials assistits per a gent gran
Generalitat de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania
Octubre 2010
114 pàgines



Serveis de centres residencials per a persones amb discapacitat física de suport extens o generalitzat
Generalitat de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania
Octubre 2010

**GRÀFIC 15. ACOMPLIMENT GLOBAL DE CADASCUN DELS CENTRES
ANYS 1993 - 1996**



Retos y oportunidades

Retos y oportunidades:

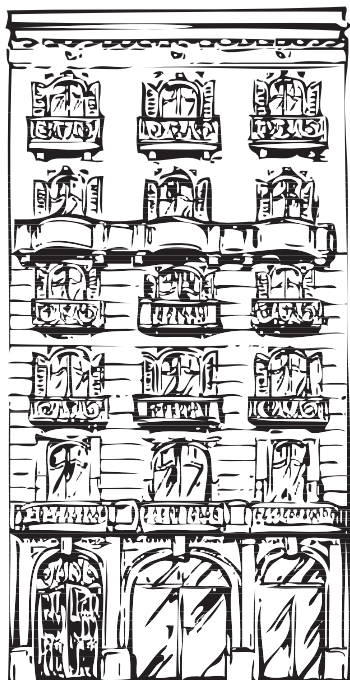
- La acreditación y la contratación
- La acreditación y el aumento de tarifas
- La acreditación como motor de la mejora de la calidad del servicio (espíritu y contenidos)
- La acreditación como instrumento de intercambio y aprendizaje
- La acreditación como motor de la equidad
- La acreditación como instrumento de colaboración entre la administración y las entidades



Conclusiones

- ✓ Conceptualizar la acreditación como un proceso continuado y no cómo un evento.
- ✓ La acreditación como oportunidad.
- ✓ Todos los sistemas de evaluación externa requieren un sistema de calidad interno.
- ✓ Introducir sistemas de calidad exige liderazgo, formación y cambio cultural; hay que dar tiempo y persistir.

GRACIAS



**AVEDIS
DONABEDIAN**
INSTITUT UNIVERSITARI-UAB

BARCELONA
C/ Provença, 293, pral.
08037 Barcelona
Tel.: +34 932 076 608

MADRID
Paseo de la Castellana, 141
(Edificio Cuzco IV)
28046 Madrid
Tel.: +34 917 498 046

fad@fadq.org

www.fadq.org