

**A S p a l d i k O**  
fundación-iraskundea

**X TOPAKETAK**

20 de Enero de 2006

**CALIDAD  
EN LA PRESTACION  
DE SERVICIOS RESIDENCIALES**

-Guión para asistentes-

Manuel Merino

Certificado ISO 9001 por

**ENQi**

Un itinerario que es preciso recorrer  
en los servicios residenciales:

## DE LA SUFICIENCIA A LA CALIDAD COMO SISTEMA DE GESTION

(Algunas pistas sobre cómo emprenderlo)



**Paso 1.** La suficiencia

**Paso 2.** De la suficiencia a la lógica de la calidad

**Paso 3.** La lógica de la calidad

**Paso 4.** De la lógica a la sistemática de la calidad

**Paso 5.** La sistemática de la calidad



1.

## LA SUFICIENCIA

- Se cumplen las normativas – leyes, decretos ....- que regulan o afectan a nuestros servicios y al desarrollo de estos.
- Se adecua la organización y los recursos al cliente real.
- Se busca la manera de que los usuarios estén, lo más posible, satisfechos.

## 2. DE LA SUFICIENCIA A LA “LÓGICA DE LA CALIDAD”

- ✚ Se tienen claros, ordenados y explicitados los **valores** que inspiran la organización.
- ✚ Se determina que el **cliente-persona** es el centro y razón de ser de los servicios. Cada persona y en todas sus dimensiones.
- ✚ Se decide que el objetivo principal de la actividad es la **satisfacción de las necesidades** del cliente.

### 3. LA LOGICA DE LA CALIDAD

- ✘ Se introducen procedimientos y mecanismos para conocer cuáles son **las necesidades del cliente** y en qué medida los servicios satisfacen o no sus necesidades.
- ✘ Se desarrollan e implementan un **“hacer”** –necesariamente multidisciplinar- y un **“saber hacer”** que posibilite y facilite la satisfacción de los requisitos.
- ✘ Se establecen procedimientos para introducir la **mejora continua** a partir de los resultados de la actuación y de los requisitos sucesivamente detectados en los clientes.

4.

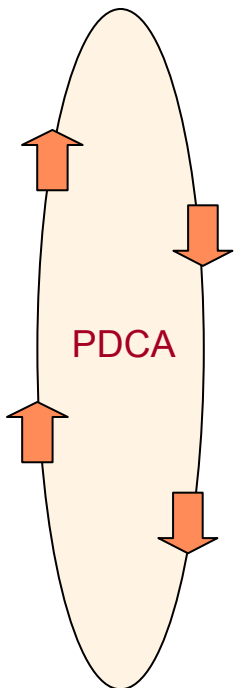
## DE LA LOGICA A LA SISTEMATICA

- Se define, desarrolla, documenta y comunica la **política de calidad** de la organización. Su sistema de calidad – que será propio y exclusivo- se basará en su política.
- La dirección se compromete en ella, como **responsabilidad principal**, y se implica y se dota a la organización para el desarrollo de esa política de calidad.
- Se explicita la voluntad de pasar de “disponer de un conjunto de actividades para mejora la calidad del servicio”, a dotarse de un “**sistema de gestión para dirigir y controlar la organización con respecto a la calidad**”.



## 5. LA SISTEMÁTICA DE LA CALIDAD

- Se PLANIFICA y deciden **objetivos de calidad** en base a **indicadores y datos** derivados de la propia actividad.
- Se REALIZA, en base a procesos **-protocolos y procedimientos-** en los que se relacionan actividad y recursos - y en los que se queda definido el **producto/servicio**.
- Se CONTROLA en base a **registros** que **aseguran y garantizan** la correcta realización del servicio, y a partir de los que se detecten las **no-conformidades** del sistema. Se **audita** el sistema para verificar que funciona.
- Se promueven ACCIONES preventivas y acciones correctoras para mejorar permanentemente el sistema.



LA MEJORA CONTINUA NO ES UN SISTEMA DE CALIDAD  
SINO EL ALMA DE CUALQUIER SISTEMA DE CALIDAD

Implementar sistemas de gestión de la calidad en los servicios residenciales es:

- Beneficio para los clientes
- Futuro para las organizaciones
- Reconocimiento social para el sector

■ La **BENEFICENCIA**

–entendida en el sentido del **principio de la Bioética** –  
debe ser el **sustrato y la atmósfera**  
de todo el sistema de gestión de la calidad.

■ Una organización que atiende a personas  
con alto grado de discapacidad,  
debe penetrar su sistema de gestión de la calidad  
de una **cultura humanista**, basada en la **dignidad y el respeto** a las  
personas, **mayor si cabe, cuanto más desprotegidas**.

■ Un sistema que asfixie el “**valor añadido**” de las personas, producirá  
registros y hasta certificaciones, pero no calidad.

# Algunos instrumentos

## “LAS RESIDENCIAS SON PARA VIVIR”

	INTIMI DAD	DIGNI DAD	AUTONO MIA	ELEC CION	DEREC HOS	SATISFA CCION
ENTORNO FISICO						
PRACTICA ASISTENCIAL						
PERSONAL						
FORMACION DEL PERSONAL						
PROCEDIMIENTOS						
REGISTROS E HISTORIALES						
DOCUMENTOS						
COMIDAS Y HORARIOS						

## Normas UNE 158000

- UNE 158001: Gestión integral de residencias
- UNE 158002: Espacios e instalaciones en una residencia
- UNE 158003: Dotaciones y equipamientos
- UNE 158004: Cualificación del personal. Formación.
- UNE 158005: El personal de la residencia. Categorías laborales

## GRUPO DE TRABAJO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE GERIATRÍA Y GERONTOLOGÍA

CRITERIOS DE CALIDAD ASISTENCIAL EN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS PARA PERSONAS MAYORES

## 100 RECOMENDACIONES BÁSICAS PARA FOMENTAR LA CALIDAD EN RESIDENCIAS DE PERSONAS MAYORES.

Coordinador: Dr. Alfredo Bohórquez Rodríguez.



*La perfección no es humana.  
Humano es el esfuerzo de mejora,  
la mejora continua, la mejora sin fin.*

*Como la utopía.  
La utopía es inalcanzable.  
Pero sobre todo imprescindible.  
Porque nos mantiene en camino.*

