



PRESENTACIÓN SISTEMA DE ACREDITACIÓN CALIDAD EN SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES

1 INTRODUCCIÓN

El sistema de acreditación de calidad de servicios para personas mayores es un sistema sencillo, que trata de evidenciar mediante criterios lo más objetivos posible, que el trato y los cuidados contemplan la humanidad, la participación, el respeto a los derechos y la ética, junto con el trabajo en equipo y el cuidado al trabajador, etc. en cada servicio.

Cada recurso tiene sus propios criterios de acreditación, por ello cuenta con un apartado especializado en residencias, otro específico para centros de día y un tercero para los servicios de cuidados domiciliarios.

2 REQUISITOS PREVIOS

Primero el servicio debe cumplir de forma estricta: las leyes y normativas de funcionamiento de estos servicios, tanto de restauración, limpieza y mantenimiento de instalaciones, como de servicios sociales, sanidad, ratios de personal, permisos de funcionamiento, convenios colectivos, normativa del sector respecto a protocolos y procedimientos, RGDP, etc.

El servicio no debe tener pendiente ninguna amonestación de inspecciones de los organismos reguladores (sanidad, servicios sociales...)

Solo podrán optar a iniciar el proceso de acreditación cuando todo lo indicado se cumpla.

3 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA

El sistema de acreditación de la SEGG está distribuido en torno a tres ejes principales: personas, organización y otros agentes, con alrededor de 140 criterios divididos en tres niveles que aseguran la calidad en el trato y cuidados a las personas mayores.

Los niveles son:

- Acreditado: cumplimiento obligatorio del 100% de los criterios
- Avanzado. Cumplimiento de los criterios del nivel acreditado y al menos el 80% de los criterios específicos del nivel avanzado
- Excelente: Cumplimiento de los criterios de acreditado, 90% de criterios del nivel avanzado y 80% de los criterios del nivel excelente.

Al iniciar la certificación se puede optar al nivel que corresponda según el cumplimiento de los criterios y la validez de la acreditación es de dos años.

4 CONTENIDOS Y DISTRIBUCIÓN DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD

EJE 1: PERSONAS MAYORES

1.1 Modelo de atención. Ejercicio efectivo de derechos: Personalización y perspectiva integral de los cuidados a la vez que la participación de la persona en ellos. Incluye el ejercicio de derechos como: Intimidad, privacidad, confidencialidad, derecho a la información y a la toma de decisiones y respeto a sus valores y proyecto vital. Especial atención al sufrimiento y al proceso de fin de vida

1.2 Oportunidades de participación: relaciones, actividades, roles, Proyecto / Sentido de Vida: Oportunidades de participación y de elección tanto de relaciones como de actividades para que resulten significativas y permitan a las personas sentirse bien tratadas, no sentirse solas y lograr sus objetivos personales. Aspectos del grado de bienestar y calidad de vida de las personas con deterioro cognitivo moderado o avanzado y si se están ofreciendo propuestas para mejorarlo, así como la satisfacción de las personas residentes con los diferentes servicios que reciben y si existen intervenciones para mejorar dicha percepción.

1.3. Modelo Relacional / Apoyos y Cuidados / Ética. Relaciones y formas de atención que optimicen el bienestar psicoafectivo, social y espiritual de la persona. Apoyos personalizados para garantizar la dignidad de las personas y el ejercicio de sus derechos.

EJE 2: ORGANIZACIÓN

2.1. Organización y funcionamiento: aspectos generales organizativos y de buenas prácticas tanto del propio servicio como de las personas trabajadoras

2.2. Entorno adaptado a las necesidades de las personas mayores que viven en el centro: amigabilidad, personalización, confort, seguridad. Incluye la facilidad para la deambulación y la autonomía con seguridad de las personas facilitando la orientación y accesibilidad. Valoración del entorno, comprobando si es confortable y facilita la relación entre las personas y la realización de actividades individuales y grupales. Personalización de los espacios privados.

2.3.- Gestión de los Recursos Humanos. Incluye la formación, selección, reconocimiento, sistema de selección, de atracción de talento y de cuidado y bienestar del trabajador

2.4. Se promueve y facilita, la participación, aprendizajes y conocimiento, trabajando en la mejora continua (BBPP). Incluye aspectos de centros amigables con personas, trabajando en las buenas prácticas y mejora continua, en la atención y cuidado de las personas mayores respetando sus gustos y preferencias. Promoción de la autonomía personal, cuidado de la imagen personal, valorando la calidad de vida en el centro percibida por la persona, mediante instrumentos validados.

EJE 3: OTROS AGENTES

3.1.- Familiares y allegados (ver sistema de información). Participación tanto en el centro como en los cuidados y apoyos, de las familias, amigos y personas relacionadas con las personas mayores.

3.2.- Entorno cercano y Sociedad. Mide la interrelación entre la residencia y el lugar en el que se ubica, incluidos los habitantes del mismo. En él se recoge la utilización de los servicios comunitarios por parte de quienes viven en ella y a la inversa, la prestación de servicios del centro a la comunidad, con criterios de sostenibilidad. También se contemplan las relaciones sociales interpersonales, institucionales o no, o el voluntariado, bidireccionales, apostando por la intergeneracionalidad.

3.3.- Futuros Agentes de Apoyos/Cuidados. Se reseñan las acciones promovidas por el centro destinadas a captar la atención de posibles profesionales de interés para el campo de los cuidados, favoreciendo el conocimiento de los servicios y la formación.

5 ITINERARIO DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN

