

Certificat del Servei d'Ajuda a Domicili

segons la norma UNE-158301

Iria Sanz Vázquez

Llicenciada en Psicologia

Responsable de qualitat d'INTRESS

Resum:

El passat dia 22 de setembre de 2009, el SAD Palma de la zona 1, el Servei d'Ajuda a Domicili de l'Ajuntament de Palma que gestiona l'INTRESS, va rebre el certificat corresponent a la norma UNE-158301. Arribar fins aquí ha estat una gran experiència per a tots els professionals que pertanyem al servei. Tots tenim molt clar que això era una fita, però una vegada iniciat el camí cap a la millora, cap a la implantació d'un sistema de gestió de qualitat, ja no tenim retorn, i l'única direcció és cap endavant. Estam molt contents de poder explicar-vos com ho hem fet possible.

Paraules clau: INTRESS, servei d'ajuda a domicili, persones usuàries i famílies, professionals del servei, norma UNE-158301.

INTRESS

L'Institut de Treball Social i Serveis Social (INTRESS) és una associació sense finalitat de

lucre de l'àmbit del benestar social declarada d'utilitat pública i que presta serveis a gent gran, persones amb discapacitats, famílies i persones amb especials dificultats, entre d'altres. És una associació amb vocació d'oferir serveis a les persones, com reflecteix la seva missió: «Contribuir a la promoció, gestió i millora de la qualitat dels serveis de benestar social i d'atenció a les persones amb professionalitat i compromís.»

És també una associació que s'ha preocupat per adaptar-se als nous reptes i exigències de millora que requeria la gestió de serveis, cada vegada més complexos i extensos. En aquesta línia, ha implantat sistemes de gestió de la qualitat que li assegurin un nivell elevat d'acompliment dels requisits de gestió.

Què és el SAD?

El Servei d'Ajuda a Domicili és un servei públic de caràcter social, professionalitzat, normalitzador i integrador, que consisteix a oferir una sèrie d'atencions al domicili de la

persona usuària per restablir, millorar i/o mantenir el seu benestar físic, social i afectiu, i evitar, per tant, que sigui internada en institucions, de manera que s'afavoreix que es mantingui en el seu entorn habitual de vida.

El Servei d'Ajuda a Domicili de Palma de la zona 1, d'ara endavant SAD Palma, va iniciar la seva singladura sota la gestió de l'INTRESS l'abril de 2007, amb una direcció, un equip administratiu, sis treballadors socials com a coordinadors i unes 80 treballadores familiars com a professionals de la prestació directa. Tot aquest equip de professionals atén un total de 491¹ persones usuàries (gent gran amb dependència i persones amb discapacitat o malaltia mental).

La missió del SAD Palma és atendre, amb professionalitat i compromís i al seu propi domicili, les persones del municipi de Palma de la zona 1, i contribuir a mantenir-ne l'autonomia personal, prevenir-ne la deterioració individual i afavorir-ne la permanència en el seu entorn habitual. És un servei que vol ser un referent en l'atenció domiciliària, capdavanter en l'aplicació de noves tecnologies i impulsor del desenvolupament professional dels treballadors que fan feina en aquest àmbit.

Què és la norma UNE-158301?

És una de les quatre normes relatives als serveis relacionats amb la Llei de promoció de la autonomia personal i l'atenció a les persones en situació de dependència. A la norma es desenvolupen els requisits mínims que ha de complir la prestació del servei d'ajuda a domicili. Aquesta norma se centra en els aspectes següents:

- Informació prèvia a la prestació del servei que s'ha de donar a les persones usuàries i a les famílies.
- Prestacions i tasques que es desenvolupen dins un servei de SAD.
- Atenció personal, que implica elaborar un pla d'intervenció individual adaptat a cada persona.
- Coordinació amb la xarxa professional que afavoreixi una bona transmissió de la informació per assegurar la millor atenció a les persones usuàries i les famílies.
- Procediments i actuacions documentats de cada una de les accions que es duen a terme tant els que es refereixen a l'atenció directa de la persona usuària i la família com als principals elements que asseguren la continuïtat de la prestació del servei en tot moment.
- Recursos humans, tècnics i materials necessaris per dur a terme el servei.
- Seguiment i millora de la qualitat del servei per poder avaluar els resultats obtinguts i establiment de nous reptes per continuar la roda de la millora contínua.

Per què implantar aquesta norma?

Perquè l'INTRESS ha fet una aposta important per la normalització dels serveis socials, en aquest cas, dels serveis d'ajuda a domicili. En aquest sentit, quin vehicle hi ha que sigui millor que una norma innovadora i pròpia del SAD. A més, aquesta norma posa especial atenció a orientar la prestació del servei a les necessitats reals de les persones usuàries i les famílies, i a definir i assegurar la millor prestació del servei, per la qual cosa és imprescindible professionalitzar els equips de prestació directa.

¹ Informació al mes d'agost de 2009.

Com ha estat possible?

En primer lloc, gràcies a una gran implicació i un compromís per part de la direcció i de tots els professionals del SAD Palma. En segon lloc, el 8 d'octubre de 2008, es va signar el Conveni de col·laboració entre l'Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears (IDI) i l'INTRESS, pel qual l'Institut es compromet a cofinançar el projecte d'implantació al SAD Palma d'un sistema de gestió de la qualitat basat en la norma esmentada.

Les fases del projecte d'implantació de la norma

El projecte d'implantació d'aquesta norma UNE s'inicia l'abril de 2008 i acaba el juliol de 2009. Actualment, tenim el Pla d'Accions Correctives i el Pla de Millores 2009-2010 en marxa.

(Imatge 1)

1. Preparació de la implantació

En primer lloc, és imprescindible el compromís de la direcció del servei amb el projecte, cosa que s'ha produït en tot moment. En segon lloc, el 15 d'abril de 2008 vàrem fer el diagnòstic de la situació del servei mitjançant una primera auditoria i vàrem presentar l'informe de resultats a la direcció i a l'equip coordinador el 29 d'abril de 2008, moment en què s'estableixen els canals de comunicació (quines reunions s'havien de fer, quan i amb quin contingut) i el sistema d'aprovació

de les millores, dissenyat per afavorir la participació del màxim de professionals implicats i, per tant, agilitzar el desplegament de cada una de les millores.

(Imatge 2)

Molt important també en la fase de preparació ha estat la formació bàsica de 12 hores sobre el sistema de gestió de qualitat que han fet la direcció, l'equip coordinador i un grup de treballadores familiars. També s'han organitzat tallers per a la direcció i la coordinació en relació amb: 1. Definir el mapa de processos; 2. Com elaborar els procediments i instruccions; 3. Establir un criteri d'organització de la documentació informàtica i en paper; 4. Com definir i fer el seguiment dels indicadors de resultats.

Una vegada elaborat el Pla de Millores, la direcció i l'equip de coordinació les han prioritzades, i cada professional ha triat de dues a tres millores per fer-se responsable de dur-les a terme. El calendari d'implantació s'ha consensuat amb totes les persones implicades, segons la seva prioritat i disponibilitat, i s'han acordat tres a quatre millores per mes. D'aquesta manera es facilita la creació de subequips de millora, els denominats equips del mes, per mitjà dels quals, si una millora implica molta més dedicació que les altres, rep el suport dels equips del mes.

2. L'enfocament

A l'INTRESS i, per tant, a l'equip del SAD Palma, la implantació d'un sistema de qualitat es considera un mitjà i no una finalitat. És a dir, gestionar amb qualitat vol dir conèixer les necessitats i les expectatives de les perso-

Imatge 1



Imatge 2



nes usuàries i les famílies, de l'Administració i de tots els professionals que fan feina al servei, per tal de definir els resultats que volem assolir, en altres paraules, tenir clar on volem anar. Això ens obliga a establir el sistema d'avaluació que ens permeti comprovar que efectivament milloram o a detectar en quins punts no estam assolint la millora i, per tant, hem de fer més feina per corregir-los i arribar fins a on ens hem proposat. Així, des d'un principi hem volgut implantar-lo al 100%, a tots els professionals del servei, perquè es converteixi en una realitat del dia a dia.

3. El desplegament

Pens que la millor manera per explicar-vos com ha estat el desplegament és exemplificant-lo amb una millora concreta, com ara la número 8, que era «Elaborar el procediment d'alta de la persona usuària».

La feina comença amb una primera reunió de la responsable de la millora (RM) amb la responsable de qualitat (RQ) amb l'objectiu d'elaborar el primer esbrossament d'aquest procediment, és a dir, definir-ne l'objectiu (per a què ens serveix tenir aquest procediment?), i totes les activitats que cal fer per assegurar una bona recollida de la informació de la persona usuària que ens faciliti establir un pla d'atenció individual lligat a les seves necessitats i també assegurar una bona adaptació de la treballadora familiar i la persona usuària.

Una vegada fet i consensuat el procediment amb l'RM, es fa la reunió de l'equip del mes, en què cada RM (màxim quatre persones)

presenta la seva millora. Cada RM el llegeix, i les altres hi fan aportacions tenint en compte tant la seva pròpia experiència com quina hauria de ser la millor manera per dur-lo a terme. En haver recollit totes les aportacions i en haver-se assegurat que hi tothom hi està d'acord, el procediment es presenta a la reunió d'equip, amb la direcció i la resta de coordinadores presents. Una vegada revisat i incloses les darreres aportacions, el procediment s'aprova i s'ubica tant en paper com informàticament al lloc acordat.

En aquest cas concret, a part d'aquest procediment, era un requisit de la norma fer dos protocols més: el primer era «com presentar la treballadora familiar» i el segon «com afavorir l'adaptació de la persona usuària i la treballadora familiar». Aquests dos protocols es varen fer amb la participació de les treballadores familiars a fi de recollir-ne també l'experiència i els coneixements.

Finalment, per avaluar la implantació del procediment i dels protocols, era imprescindible elaborar un registre que mesuràs si efectivament s'estaven duent a terme, com a exemple vàrem elaborar el registre de presentació de treballadores familiars tal com estava acordat al protocol.

4. Avaluació interna

El 29 de desembre de 2008, s'avalua el Pla de Millores i es fan els ajustaments necessaris de responsabilitats i de dates de realització de les millores pendents. També es canvia la data prevista per a la certificació, de desembre de 2008 a març de 2009, que finalment

passa a ser el juliol de 2009. Tot l'equip del SAD i el responsable de qualitat continuen implantant les millores.

El 20 de juliol de 2009, es fa l'auditoria prèvia a la certificació per determinar els ajustaments necessaris:

- Es tanquen les darreres millores.
- Es promou la difusió de les millores aprofitades en últim lloc.
- S'informa l'equip de professionals dels detalls de l'avaluació externa, posant especial èmfasi en el clima de tranquil·litat i d'aprenentatge que ens aportarà.

5. Avaluació externa

Arriba el moment tan esperat, el 29 i 30 de juliol de 2009 es presenta l'equip avaluador, dos professionals de l'Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). La direcció, el responsable de qualitat i l'equip coordinador estan preparats per a aquest dia. L'avaluació s'estructura en dues sessions: a la primera, es revisa que es compleixen els requisits de la norma amb les evidències aportades; a la segona, els avaluadors assisteixen a dos domicilis per comprovar que es compleixen els requisits. Finalment, entreguen l'informe de resultats.

El 22 de setembre de 2009, el SAD Palma obté el certificat de serveis per la promoció de l'autonomia personal.

Però, què en pensa l'equip de professionals del SAD Palma, d'aquest certificat? M'agradaria compartir les valoracions fetes per l'equip del SAD Palma sobre tot el camí d'implantació de la norma recollit en una reunió el 17 de setembre de 2009.

La direcció se sent molt orgullosa del treball que han fet totes les persones implicades, especialment les coordinadores, per la res-

ponsabilitat i el compromís que han manifestat. Ara, més que mai, sent que té un equip que li dóna seguretat per afrontar tot allò que s'esdevingui.

L'equip de coordinadores considera, per una banda, que hi ha aspectes que cal millorar per al pròxim 2010, com ara adaptar alguns dels procediments perquè siguin més pràctics i sistematitzar el seguiment d'alguns registres, ja que creu que han implicat molta feina extra; per altra banda, troba que ha estat un important procés d'aprenentatge, la feina està més estructurada, tothom sap millor què fer al dia a dia, s'han incorporat molts d'elements pràctics i valora de manera molt positiva els protocols elaborats per les treballadores familiars al domicili (per exemple, el protocol per vestir i desvestir) o el manual per a la incorporació dels nous professionals al servei.

I com ha millorat el servei?

El certificat del Servei d'Ajuda a Domicili ha permès una sèrie de millores:

- Tenir un valor afegit que dóna més confiança al client sobre la bona gestió que porta a cap l'INTRESS.
- Impulsar la recollida, per primera vegada, de la satisfacció que tenen les persones usuàries i els seus familiars del servei que es fa per tal d'establir millores i poder donar una resposta més adequada a les seves necessitats.
- Promoure la participació de tots els professionals en la millora contínua.
- Unificar els criteris d'intervenció de tots els professionals del servei.
- Orientar en la implantació d'un conjunt d'indicadors que permeten un seguiment de la gestió del servei.
- Impulsar la definició dels processos essencials del servei i dels objectius que

cal assolir pensant en els millors resultats que el servei pretén aconseguir, i fer-ne un seguiment adequat mitjançant els indicadors més rellevants.

- Sistematitzar la millora contínua.

Aquí acaba tot?

Definitivament, no. El certificat és una fita important, però només estableix les pautes per continuar treballant en aquesta línia amb noves millores, nous indicadors, revisions dels procediments per ajustar-los a pràctiques més bones i més formació per avançar en la professionalització de l'atenció que reben les persones usuàries del Servei d'Ajuda a Domicili. Tot plegat per continuar demanant-nos dia a dia:

Estan satisfetes totes les persones usuàries amb el tipus, la quantitat i la qualitat de la nostra feina?

Està satisfeta l'Administració amb la gestió que feim?

Estan satisfetes les persones de l'organització amb la feina que fan?

Quina és la nostra situació en relació amb altres organitzacions del mateix sector?