

# alimara

## MISCEL·LÀNIA

NÚMERO 53/ ANY 2010



Consell de  
Mallorca

## **Certificació del Servei d'Ajuda a Domicili sota la Norma UNE158301**

**Iria Sanz Vázquez,**  
responsable de Qualitat d'INTRESS

### **Resum**

El passat dia 22 de setembre de 2009 el SAD Palma zona 1, servei d'ajuda a domicili de l'Ajuntament de Palma que es gestionat per l'INTRESS, va rebre la certificació sota la norma UNE 158301, arribar fins aquí ha estat una gran experiència per a tots els professionals que formem el 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 que la única direcció és cap endavant. Estem molt contents de poder explicar-vos com ho hem fet possible.

### **Paraules claus**

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 pel Ministeri de l'Interior segons ordre del 30 de gener del 2004), que té entre els seus objectius prestar serveis per a persones majors, 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 d'adaptar-se als nous reptes i exigències de millora que la gestió de serveis cada vegada més complexes i extensos requeria. En aquesta línia ha implantat sistemes de gestió de la qualitat que li assegurin un nivell elevat de compliment dels requisits de gestió.

## **Què es 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 en el propi domicili de la persona usuària per restablir, millorar i/o mantenir el seu benestar físic, social i afectiu, evitant, per tant, l'internament en institucions i afavorir el manteniment en el seu entorn habitual de vida.

El Servei d'Ajuda a Domicili de Palma 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 treballador/es socials com a coordinadores i unes 80 treballadores familiars com a professionals de la prestació directa. Tot aquest equip de professionals conjuntament atenen un total de 491<sup>1</sup> persones usuàries (gent gran amb dependència, persones amb discapacitat i malaltia mental).

La missió del SAD Palma és prestar atenció domiciliària amb professionalitat i compromís a les persones del municipi de Palma de la zona 1, contribuint al manteniment de la seva autonomia personal, prevenint el deteriorament individual i afavorint 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 que vol impulsar el desenvolupament laboral dels professionals.

## **Què es la Norma UNE158301?**

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

---

<sup>1</sup> Informació a data d'agost de 2009.

complir la prestació del servei d'ajuda a domicili. Aquesta norma se centra en els següents aspectes:

- Informació prèvia a la prestació del servei que s'ha de donar a les persones usuàries i famílies.
- Prestacions i tasques que es desenvolupen dins d'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 famílies.
- Procediments i actuacions documentades de cada una de les accions que es duen a terme, tant les referides a l'atenció directa a la persona usuària i família com als principals elements que assegurin 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 l'establiment de nous reptes per continuar amb la roda de la millora contínua.

### **Per què implantar aquesta Norma?**

Perquè INTRESS ha fet una important aposta per la normalització dels Serveis Socials i en aquest cas dels serveis d'ajuda a domicili, i quin millor vehicle que una norma innovadora i pròpia per al SAD. A més, aquesta norma posa especial esment a orientar la prestació del servei a les necessitats reals de les persones usuàries i famílies, i en definir i assegurar la millor prestació del servei, per la qual cosa és imprescindible la professionalització dels equips de prestació directa.

### **Com ha estat possible?**

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

### **Les fases del projecte d'implantació de la Norma**

El projecte d'implantació de la Norma UNE s'inicia a l'abril de 2008 i finalitza al juliol de 2009. Actualment tenim el Pla d'accions correctives i el Pla de millores 2009-2010 en marxa.



## 1. PREPARACIÓ DE LA IMPLANTACIÓ

En primer lloc, és imprescindiblement necessari el compromís de la Direcció del servei amb el projecte, cosa que en tot moment ha estat present. En segon lloc, vàrem realitzar el diagnòstic de la situació del servei a través d'una primera auditoria el 15 d'abril de 2008 i la presentació de 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, cada 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, agilitar el desplegament de cada una de les millores.



Molt important també per a la preparació, va ser la formació bàsica de 12h del sistema de gestió de qualitat que la direcció, l'equip coordinador i un grup de treballadores familiars han fet. També s'han organitzat tallers a direcció i coordinació en relació a:

1. Definir el mapa de processos;
2. Com s'elaboren els procediments i instruccions;
3. Establir un criteri d'organització de la documentació informàtica i en paper;
4. Com definir i realitzar el seguiment d'indicadors de resultats.

Una vegada elaborat el Pla de millores, la direcció i l'equip de coordinació han participat en la seva prioritització i cada professional ha triat de dues a tres millores com a responsable de dur-les a terme. El calendari d'implantació es consensua amb totes les persones implicades, segons la seva prioritat i disponibilitat, acordant de tres a quatre millores per mes. D'aquesta manera es facilita la creació de subequips de millora, els

denominats equips del mes, a través dels quals si una millora implica més dedicació que unes altres, reben el suport de les seves companyes 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 expectatives de les persones usuàries i famílies, de l'Administració i de tots els professionals que fan feina al servei per tal de definir els resultats que volem assolir. Amb altres paraules, tenir clar on volem anar. Això ens obliga a establir el sistema d'avaluació que ens permeti comprovar que, efectivament, estem millorant o detectar en quins punts no ho estem assolint i, per això, hem de fer més feina per corregir-ho i arribar fins on ens hem proposat. Per tant, des d'un principi hem volgut implantar-la al 100% a tots/es els/les professionals del servei, perquè es converteixi en una realitat del dia a dia.

## 3. EL DESPLEGAMENT

Per explicar-vos com ha estat el desplegament, penso que la millor manera és exemplificant-ho amb una millora concreta, com la número 8 que era "*Elaborar el procediment d'alta de la persona usuària*".

La feina s'inicia amb una primera reunió de la responsable de la millora (RM) amb la responsable de qualitat (RQ) amb l'objectiu d'elaborar el primer esborrany d'aquest procediment, és a dir, definir el seu objectiu (per què ens serveix tenir aquest procediment?) i totes les activitats a realitzar per assegurar una bona recollida de la informació de la persona usuària que ens faciliti l'elaboració d'un Pla d'Atenció Individual lligat a les seves necessitats, així com també assegurar una bona adaptació de la treballadora familiar amb la persona usuària.

Una vegada fet i consensuat amb la RM, vàrem tenir la reunió del l'equip del mes, on cada RM (màxim quatre persones) presenta la seva millora. En relació a aquesta millora, la RM ho va llegir i les altres varen fer aportacions tenint en compte tant la seva pròpia experiència com quina havia de ser la millor manera per fer-ho. Una vegada recollides totes les aportacions i assegurar que hi estaven d'acord, el procediment és presentat 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 realitzar dos protocols més, el primer, "*com presentar a la treballadora familiar*" i el segon "*com afavorir l'adaptació de la persona usuària i la treballadora familiar*". Aquest dos protocols es varen fer amb la participació de les treballadores familiars, per també recollir la seva experiència i coneixements.

Finalment, per avaluar la implantació del procediment i dels protocols era imprescindible elaborar un registre que mesurés si efectivament

s'estaven duent a terme. Com exemple vàrem elaborar el registre de presentació de treballadores familiars tal i com estava acordat al protocol.

#### 4. AVALUACIÓ INTERNA

El 29 de desembre de 2008 s'avalua el Pla de millores i es realitzen els ajustaments de responsabilitats necessaris 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 juliol de 2009. Tot l'equip del SAD i Responsable de Qualitat continuen amb la implantació de les millores.

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

- Es tanquen les últimes millores.
- Es promou la difusió de les millores aprovades en darrer terme.
- S'informa l'equip de professionals dels detalls de l'avaluació externa posant especial èmfasi en el clima de tranquil·litat i aprenentatge que ens aportarà.

#### 5. AVALUACIÓ EXTERNA

Arriba el dia tan esperat. El 29 i 30 de juliol de 2009 es presenta l'equip avaluador: dos professionals de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). La Direcció, responsable de qualitat i l'equip coordinador preparats per aquest dia. L'avaluació s'estructura en dues sessions, la primera revisen el compliment del requisits de la norma amb les evidències aportades; la segona, els avaluadors assisteixen a dos domicilis per comprovar el compliment dels 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 la Autonomia Personal**.

#### **Però, què en pensa l'equip de professionals del SAD Palma d'aquesta Certificació?**

M'agradaria compartir les valoracions realitzades pel propi equip del SAD Palma en tot el camí d'implantació de la Norma recollit a una reunió d'equip 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 seva responsabilitat i compromís. Ara més que mai sent que té un equip que li dóna seguretat per afrontar el que sigui.

L'equip de coordinadores, per una banda, estableix aspectes a millorar durant 2010, com són adaptar algun dels procediments perquè siguin més pràctics; sistematitzar el seguiment d'alguns registres; i valoren que ha

implicat molta feina extra. Per altra banda, valoren que ha estat un important procés d'aprenentatge; la feina està més estructurada, saben millor què fer en el dia a dia; s'han incorporat molts elements pràctics; i, especialment, valoren molt positivament els protocols elaborats per les treballadores familiars al domicili (per exemple: el protocol en el vestir i desvestir) o el manual d'incorporació dels nous professionals al servei.

### **I, com ha millorat el servei?**

La certificació del Servei d'Ajuda a Domicili ha permès una sèrie de millores com són:

- Un valor afegit que dona més confiança al client sobre la bona gestió que l'INTRESS realitza.
- Impulsar la recollida, per primera vegada, de la satisfacció que tenen les persones usuàries i els seus familiars del servei que es realitza 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, la definició dels objectius a assolir pensant en els millors resultats que el servei pretén aconseguir i fer un adequat seguiment a través dels indicadors més rellevants.
- Sistematitzar la millora contínua.

### **Aquí acaba tot?**

Definitivament no. La certificació 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 les millors pràctiques, més formació per continuar professionalitzant cada vegada més l'atenció que reben les persones usuàries del Servei d'Ajuda a Domicili, continuant demanant-nos dia a dia:

- Estan satisfetes totes les persones usuàries amb el tipus, quantitat i qualitat de la nostra feina?
- Està satisfeta l'Administració amb la gestió que realitzem?
- Estan satisfetes les persones de l'organització amb la feina que fan?
- Quina és la nostra situació quant a altres organitzacions del mateix sector?