

CURSO DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIOS DE CENTROS DE MAYORES



GUADALAJARA,
25, 26 y 27 de octubre de 2007

POLENTE:

D. JUAN LUIS MORENO MILLÁN
Diplomado en Trabajo Social

ORGANIZA:

COLEGIO OFICIAL DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL
Y ASISTENTES SOCIALES DE CASTILLA-LA MANCHA

CURSO DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIOS DE CENTROS DE MAYORES

En España se está produciendo un creciente interés por aplicar métodos y técnicas para mejorar la calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos. Surgida inicialmente en el ámbito de la empresa privada, la calidad se está implantando definitivamente en los diversos niveles de actuación de las Administraciones Públicas.

Desde los Servicios Sociales se pretende la satisfacción de las necesidades del conjunto de la sociedad y de los grupos o colectivos en los que se articula, y no únicamente la del individuo-ciudadano, considerado aisladamente, como mero sujeto de derechos y libertades. En el presente curso observaremos los procesos que aseguran la calidad de atención a usuarios en centros destinados a personas mayores.

OBJETIVOS:

- 1) Indagar sobre el concepto y el marco en el que se insertan las estrategias de mejora de la calidad en la atención, así como sobre los procesos de aseguramiento de la calidad.
- 2) Aportar conocimientos para el debate sobre el proceso de acogida y descubrir técnicas que desarrollen los procesos de comunicación con los usuarios y sus familias.
- 3) Identificar ideas y claves para promocionar la participación de la familia en los procesos de mejora de la calidad de la atención.

CONTENIDOS:

- I. El Marco sociopolítico de la Calidad.
- II. El proceso de acogida: información, componentes emocionales, el papel de la familia, individualización, aplicación de protocolos.
- III. Comunicación con el usuario y la familia: técnicas de comunicación, habilidades en las relaciones sociales, autocontrol emocional.
- IV. La promoción de la participación activa de la familia.

Índice del Manual

Curso de CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIOS DE CENTROS DE MAYORES.

I. MÓDULO: EL MARCO SOCIOPOLÍTICO DE LA CALIDAD	11
LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	12
DERECHOS HUMANOS, CALIDAD Y SERVICIOS SOCIALES.....	13
1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y CALIDAD.....	14
2. LA CALIDAD EN LOS SISTEMAS DE PROTECCIÓN.....	14
3. CALIDAD Y SERVICIOS SOCIALES.....	15
4. INTERÉS GENERAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	17
5. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS SOCIALES.....	18
6. SERVICIOS SOCIALES Y DERECHOS HUMANOS.....	20
7. DERECHOS HUMANOS Y PLURALISMO.....	21
NOTICIA BIBLIOGRÁFICA.....	23
PROPUESTAS PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES.....	24
CONCEPTOS.....	24
Retos y respuestas en gestión de servicios sociales.....	26
Conclusión.....	27
Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones.....	29
RESOLUCIÓN de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.....	30
EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.....	32
¿Qué es el CAF?.....	32
¿Cuál es la estructura del CAF?.....	32
EL MODELO CAF.....	33
¿Cómo utilizar el CAF?.....	33
¿Está interesado en Compartir Experiencias y Realizar Actividades de Benchmarking?.....	34
¿Quiere Saber más sobre el CAF?.....	34
ADAPTACIONES DEL MODELO DE LA EFQM.....	35
La Comunidad Europea.....	35
Ministerio de Administraciones Públicas (MAP).....	35
Modelo Extremeño.....	35
Modelo EFQM de la Junta de Andalucía.....	35
Cuestionario de Evaluación.....	35
Matrices de Evaluación para Atención Primaria de Salud.....	35
Adaptaciones y aplicaciones del Modelo de la EFQM en el Sector Salud.....	36
Autoevaluaciones Universidad.....	36
Institutos de Secundaria y Escuelas de Idiomas.....	36
Modelos Colombianos y Mejicanos para la acreditación de servicios de salud.....	36
Aplicación de la Norma ISO 9001: 2000 a los Servicios de Salud.....	36
LA CALIDAD EN LAS ONG's.....	40
PROYECTO DE PLAN ESTRATÉGICO PARA EL FOMENTO DE LA CALIDAD DE.....	42
LAS ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES.....	42
2003 – 2005.....	42
GUIÓN.....	43
INTRODUCCIÓN.....	44
PRESENTACIÓN.....	44
EL CONTEXTO.....	45
EL SENTIDO DEL PLAN.....	46
LAS PARTES IMPLICADAS.....	46
LOS VALORES.....	47
CONCEPTOS Y MARCO TEORICO.....	48
CAPÍTULO 1. ESTRUCTURA DEL PLAN.....	50

DIAGRAMA.....	50
LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS.....	51
CAPÍTULO 2. SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN	52
OBJETIVOS.....	52
ACCIONES.....	52
DE COMUNICACIÓN EXTERNA:	53
CAPÍTULO 3. FORMACIÓN	53
OBJETIVOS.....	53
ACCIONES.....	54
CAPÍTULO 4. APOYO TÉCNICO	55
OBJETIVO	55
ESTRUCTURA DE APOYO TÉCNICO	56
ACCIONES.....	56
1.- DE LAS CONSULTORÍAS Y ASESORÍAS	56
2.- DE LAS REDES DE APOYO MUTUO	57
3.- DEL GRUPO DE ANÁLISIS Y DESARROLLO (A+D)	57
4.- DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	57
CAPÍTULO 5. RECONOCIMIENTO.....	58
OBJETIVOS.....	59
ACCIONES.....	59
CAPÍTULO 6. ESTRUCTURA.....	60
ESTRUCTURA JURÍDICA	60
1.- COMPOSICIÓN	60
2.- FINES.....	61
ESTRUCTURA DE GESTIÓN	62
CAPÍTULO 7. EVALUACIÓN DEL PLAN	62
OBJETIVOS:.....	62
ACCIONES:.....	63
CAPÍTULO 8. FINANCIACION	63
FINANCIACIÓN DE LA ESTRUCTURA.....	63
FINANCIACIÓN DE LAS ACCIONES.....	64
LA PROCEDENCIA DE LA FINANCIACIÓN DEL PLAN	64
<i>HISTORIA DE LA RED ONG CON CALIDAD.....</i>	<i>65</i>
MISIÓN Y VISIÓN: AÑO 2001.....	65
MISIÓN.....	65
VISIÓN	65
POLÍTICA.....	65
ESTRATEGIA.....	65
OBJETIVOS.....	66
EL EQUIPO TÉCNICO INICIAL	66
SEGUNDA FASE: AÑO 2002	66
TERCERA FASE: AÑO 2003.....	66
CUARTA FASE: AÑO 2004	67
Actividades AÑO 2005.....	67
Actividades AÑO 2006.....	68
Actividades AÑO 2007.....	68
<i>LORCA, APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN DE PROCESOS.</i>	<i>69</i>
Organización	69
Identificación de la buena práctica	69
Descripción.....	70
Ideas para otros	71
<i>PROYECTO LORCA</i>	<i>73</i>
LA CALIDAD EN LA EMPRESA PRIVADA LUCRATIVA.....	74
Resolución de 12 de enero de 2001, de la Dirección General de Política Tecnológica, que publica las Normas UNE entre las que se encuentra la serie 158000-2000, correspondiente a Gestión de Servicios en las Residencias de Mayores. BOE num. 86 de 10 de abril 2001	75
<i>NÓRMAS AENOR SOBRE GESTIÓN DE SERVICIOS EN RESIDENCIAS DE MAYORES</i>	<i>77</i>
AEN/CTN 158: GESTIÓN EN LAS RESIDENCIAS DE MAYORES	77
AEN/CTN 170: NECESIDADES Y ADECUACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	77
<i>PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE LA NORMA ISO 9001/2000:.....</i>	<i>78</i>
1º Diferencia entre ISO 9001, 9002, 9003 y 9001/2000:.....	78

2º ¿A quien sustituye?	78
3º ¿Quien la aprueba?	78
4º ¿Qué tipo de empresas y productos pueden acogerse a ISO 9001/2000?	78
5º ¿En que se basa la ISO 9001/2000 para la gestión de la calidad?	78
6º ¿Qué es la norma ISO 9004?	78
7º ¿Qué norma ISO 9001/2000 o ISO 9004 proporciona una mayor base para alcanzar los objetivos de un sistema de gestión de calidad?	78
8º ¿Qué tema de gestión no trata la norma ISO 9001/2000?	78
9º ¿Qué definiciones se han cambiado en la ISO 9001/2000 comparándola con la anterior?	78
RESPONSABLE DE CALIDAD EN RESIDENCIAS DE PERSONAS MAYORES	79
El concepto de Calidad en el sector socio sanitario. Modelos de calidad	79
El Responsable de la calidad: dirección y liderazgo de equipos de trabajo.....	79
SISTEMAS DE CALIDAD EN LAS RESIDENCIAS DE MAYORES	80
La atención al cliente en los servicios sociosanitarios y residencias de mayores.....	80
EL MODELO EFQM.....	81
LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LAS RESIDENCIAS DE MAYORES	83
AECARE:.....	84
SOFTWARE PARA EL CONTROL DE CALIDADGESTION DE LA CALIDAD. DOCUMENTOS.....	85
GESTION DE LA CALIDAD. DOCUMENTOS	86
1 Manual de Calidad del Centro	86
2 Carta de Servicios y Compromisos	86
3 Manual de Estilo y Guía de Buenas Prácticas	86
4 Sistema de Indicadores de Calidad.....	86
5 Memoria Anual.....	86
MAYORES Y RESIDENCIAS, ¿MARGINACIÓN?.....	87
GUIÓN	87
INTRODUCCIÓN	88
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA OBJETO DE ESTUDIO.....	88
2. MARCO TEÓRICO.....	89
2.1. LA VEJEZ	89
2.1.1. NOCIONES GENERALES SOBRE EL ENVEJECIMIENTO	89
2.1.2. AJUSTE PSICOSOCIAL A LA VEJEZ	91
A. TEORÍAS QUE EXPLICAN LA RELACIÓN DEL INDIVIDUO Y LA SOCIEDAD	92
Teoría de la sub-cultura	92
Teoría del medio social	92
Teoría de la estratificación social.....	93
B. TEORÍAS QUE EXPLICAN LA ADAPTACIÓN DEL INDIVIDUO A SU VEJEZ.....	93
Teorías de separación, retraining o desarraigo.....	93
Teoría de actividad.....	94
Teoría de la continuidad	94
Teoría de roles	95
Teoría del modernismo.....	96
2.2. LAS RESIDENCIAS.....	97
2.2.1. LAS RAZONES DE LA ENTRADA.....	97
2.2.2. EL TRAUMA DE ENTRADA	98
2.2.3. CAPITAL DE RELACIONES SOCIALES Y FAMILIARES	99
2.2.4. NIVELES DE ADAPTACIÓN	99
2.3. MARGINACIÓN.....	100
3. METODOLOGÍA	101
4. ANÁLISIS E INFORME DE LA ENTREVISTA	103
ANALISIS.....	103
1. PREGUNTAS INTRODUCTORIAS SOBRE SU HISTORIA PERSONAL	103
2. Situación biológica.....	104
3. SITUACIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA	104
4. Adaptación e integración a la residencia	104
5. Calidad de la Residencia	105
6. Integración social en el exterior.....	106
7. INTEGRACIÓN SOCIAL, NORMATIVA, CULTURAL E INTERGRUPAL.....	107
4.2. CONCEPTOS MÁS RELEVANTES y JERARQUIZACIÓN DE LAS CATEGORÍAS.....	107
4.3. DIAGRAMA DE RELACIONES.....	109
5. CONCLUSIONES	109

BIBLIOGRAFÍA.....	110
GUIÓN DE LA ENTREVISTA	111
1. Preguntas introductorias sobre su historia personal	111
2. Situación biológica	111
3. Situación social y económica	111
4. Adaptación e integración a la residencia	112
5. Calidad de la Residencia.....	112
6. Integración social en el exterior.....	112
7. Integración social, normativa, cultural e intergrupal.....	113
FICHA TÉCNICA DE LA ENTREVISTADA	113
II. MÓDULO: EL PROCESO DE ACOGIDA.....	114
<i>El Ingreso En Residencia.....</i>	115
INTRODUCCIÓN.....	115
Los Primeros Días En La Residencia.....	116
Derechos Del Residente	117
Problemas en la residencia	117
Personas con demencia en residencias.....	119
<i>PROCESO DE ACOGIDA AL INGRESO DE UN NUEVO RESIDENTE.....</i>	121
LA ACOGIDA	121
Día del ingreso	121
Preparación de la habitación	122
Distribución de la ropa y objetos personales en la habitación	122
Seguimiento del residente.....	122
PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROTOCOLO DE ACOGIDA.....	123
1. PREPARACIÓN DE LA HABITACIÓN PARA ACOGER UN INGRESO.....	123
2. DISTRIBUCIÓN DE LA ROPA Y OBJETOS PERSONALES EN LA HABITACIÓN DEL RESIDENTE.....	124
3. RECEPCIÓN DEL RESIDENTE.....	125
Acogida el Día del Ingreso:.....	125
Adaptación.....	125
Prevención del riesgo de complicaciones:	125
<i>PROPUESTA DE PROTOCOLO DE ACOGIDA Y ADAPTACIÓN EN RESIDENCIA.....</i>	127
1. ASPECTOS GENERALES:	127
2. POLÍTICA DEL CENTRO: (MEDIDAS QUE FAVORECEN LA ADAPTACIÓN).....	127
3. DETECCIÓN DE RIESGO DE NO ADAPTACIÓN:.....	127
4. DOCUMENTACIÓN A PEDIR (EN LA CITA TELEFÓNICA):	127
5. ACOGIDA. PAUTAS DE ACTUACIÓN EN EL MOMENTO DEL INGRESO:	128
PRIMER DÍA:.....	128
1. Entrevista con Dirección:	128
2. Recogida de ficha administrativa:.....	128
3. Valoración de ENFERMERÍA.....	128
4. Valoración PSICO-SOCIAL.....	128
5. Asignación de habitación	128
6. Definir: Asignación de menú y comedor	128
7. Nombrar un auxiliar Guía o Responsable	128
8. Comité de Bienvenida.....	128
SEGUNDO DÍA:	128
TERCER DÍA:	128
A LA SEMANA:.....	128
6. MEDIDAS ANTE FACTORES DE RIESGO	129
FICHA DEL PROTOCOLO DE ADAPTACIÓN.....	130
III. MÓDULO: COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y LA FAMILIA	134
<i>COMUNICACIÓN Y RELACIÓN CON EL RESIDENTE</i>	135
COMUNICACIÓN	135
Aspectos gestuales a tener en cuenta durante la comunicación.....	135
Para comunicarse	135
Para hacerse entender.....	136
Para entenderle.....	136
¿Qué no se debe hacer?	136
<i>LAS EMOCIONES Y SU APOORTE A UN SERVICIO DE CALIDAD.....</i>	137
<i>¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN?</i>	141
Concepto. Elementos. Características.....	141

Nos comunicamos con el comportamiento	141
El lenguaje corporal en la comunicación:	144
Identificar Obstáculos en la comunicación.....	146
Aprendiendo a Cambiar de “guiones”	147
Un Modo Y Un Estilo De Comunicarse: La Autoafirmación Personal	149
Los estilos no asertivo y agresivo en la comunicación personal.	149
Estilo no asertivo	151
Estilo agresivo.....	151
Estilo asertivo	151
Aprendiendo a diferenciar unos estilos de otros	152
Situación 1:	152
Comentario a la situación 1	153
Situación 2:	154
Comentario a la situación 2	155
Situación 3:	156
Comentario a la situación 3	157
comunicándose en situaciones de estrés.....	158
Estrés y afrontamiento	158
Atención – percepción y afrontamiento del estrés.....	159
También el cuerpo es sensible al estrés.....	159
Guía para el autocontrol emocional	160
Desarrollando autocontrol emocional	161
El “menú” de habilidades	162
Escuchar Activamente.....	163
RESUMIR	165
hacer preguntas.....	167
ser positivo y recompensante.....	168
enviar “mensajes yo”	170
acuerdo parcial y disco rayado	173
dar información útil	174
ayudar a pensar	175
hacer reír.....	178
elegir el lugar y momento adecuado y preparar la situación.....	179
FICHA DE SITUACIONES	181
EJERCICIOS PRÁCTICOS.....	182
TÉCNICAS DE RELACIÓN Y TRATO CON EL RESIDENTE	183
INTRODUCCIÓN. LAS 3 AES	183
ACTITUD	183
APARIENCIA.....	185
ACERCAMIENTO	187
TÉCNICAS TELEFÓNICAS	188
Cuando Recibas Una Llamada	188
Técnicas Para Contestar	189
ATENDER LAS QUEJAS Y LAS RECLAMACIONES.....	189
IV. MÓDULO: PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA FAMILIA.....	191
FAMILIARES USUARIOS Y RESIDENTES DE CENTROS RESIDENCIALES PARA PERSONAS MAYORES.....	192
Usuarios y residentes	192
PROPUESTA DE PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE FAMILIAS.....	193
Introducción	193
Objetivos	193
Procedimiento:.....	194
Fase de preingreso.....	194
Fase de ingreso-estancia: se inicia el día del ingreso.	194
Fase de duelo.....	195
Evaluación	195
Grupo de mutua ayuda para familiares	195
PROPUESTA DE PROTOCOLO DE COMITÉ DE MAYORES Y FAMILIAS DEL CENTRO	197
Introducción	197
Asamblea general	197
Objetivo general	197
Objetivos específicos	197

Metodología	198
<i>PROGRAMA DE VOLUNTARIADO FAMILIAR</i>	199
CARACTERÍSTICAS	199
<i>UNA ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE USUARIOS DE CENTROS DE PERSONAS MAYORES</i>	201
¿? A.C.F.U.C. Asociación Catalana de Familiares y Usuarios de Centros Geriátricos.....	201
¿QUÉ ES ACFUC?	201
¿QUÉ PRETENDE ACFUC?.....	201
¿QUÉ OFRECE ACFUC?	201
ACCIÓN SOCIAL	202
PROGRAMA GERONTO-TUTELAS.....	202
¿Cuáles son los objetivos del Programa Geronto-Tutelas?.....	203
Buscamos gente como tú:	203
<i>CUIDADOS PALIATIVOS Y PARTICIPACIÓN DE LA FAMILIA</i>	204
Objetivos de los cuidados paliativos:.....	204
<i>PROTOCOLO DE PARTICIPACIÓN PARA FAMILIAS DE PERSONAS RESIDENTES EN CENTROS DE MAYORES DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</i>	205
NOTA DE PRENSA.....	205
Carta de derechos	206
<i>REFLEXIÓN</i>	207
<i>GLOSARIO DE TÉRMINOS DE GESTIÓN DE PROCESOS</i>	208
<i>TERMINOLOGÍA DE LA CALIDAD</i>	215

