MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

SECRETARÍA DE ESTADO
DE SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

IMSERSO

SEMINARIO DE POLITICAS PÚBLICAS DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES: Hacia un sistema integral de cuidados.

La acreditación de servicios de Atención a la Dependencia

Madrid, 19-21 de Mayo de 2014

Clara Gutiérrez Gamero, Jefa de Área de Calidad
E-mail: clarag@imserso.es
Subdirección General de Planificación, Valoración y Evaluación

INDICE DE CONTENIDOS

1. Acuerdo de Acreditación de centros y servicios
    - Marco normativo
2. Cualificaciones profesionales en el ámbito de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.
3. Proceso para el reconocimiento de las competencias adquiridas por la experiencia laboral o vías no formales de formación
4. Seguimiento del Acuerdo de Acreditación
    - En el Comité Consultivo
    - En los centros del Imserso
5. Otros Acuerdos relacionados con la calidad del servicio
6. Próximos pasos relacionados con la calidad

La acreditación de servicios de Atención a la Dependencia

Acreditación: Reconocimiento por parte de la Administración a un Centro, Servicio o Entidad de que, además de cumplir los requisitos exigidos para estar autorizado a llevar a cabo su actividad, cumple otros adicionales relacionados con la calidad en la prestación del servicio**,** es decir, unos estándares de calidad.

Certificación: Es la verificación de que un Centro, Servicio o Entidad cumple los estándares de calidad establecidos a través de unas normas de calidad para el funcionamiento del mismo, fijadas por la Administración o aprobadas por organismos de normalización (ISO, UNE, etc.)

Marco normativo

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.



Artículo 3 Principios de la Ley

- "b. La universalidad en el acceso de todas las personas en situación de dependencia, en condiciones de igualdad efectiva y no discriminación, en los términos establecidos en esta Ley."
- "j. La calidad, sostenibilidad y accesibilidad de los servicios de atención a las personas en situación de dependencia."
- "m. La participación de la iniciativa privada en los servicios y prestaciones de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia."
- "p. La integración de las prestaciones establecidas en esta Ley en las redes de servicios sociales de las CCAA, en el ámbito de las competencias que tienen asumidas, y el reconocimiento y garantía de su oferta mediante centros y servicios públicos o privados concertados"

Marco normativo

Artículo 4.1 Derechos y obligaciones de las personas en situación de dependencia.

“Las personas en situación de dependencia tendrán derecho, con independencia del lugar del territorial del Estado español donde residan, a acceder, en condiciones de igualdad, a las prestaciones y servicios previstos en esta Ley, en los términos establecidos en la misma”

Marco normativo

Art. 34.1. El SAAD fomentará la calidad de la atención a la dependencia con el fin de asegurar la eficacia de las prestaciones y servicios

Art. 34.2. En el ámbito del Consejo Territorial, se fijarán los criterios comunes de acreditación de centros y servicios del SAAD.

Art. 34.3. **El Consejo Territorial acordará:**

a) Criterios de calidad y seguridad para los centros y servicios.
b) Indicadores de calidad
c) Guía de buenas prácticas
d) Cartas de servicios

Marco normativo

Art. 35.1. Se establecerán estándares esenciales de calidad para cada uno de los servicios, previo acuerdo del Consejo Territorial.

Art. 35.2. Los centros residenciales habrán de disponer de un reglamento de régimen interior, un sistema de gestión de calidad, estableciendo la participación de los usuarios.

Art. 35.3. Se atenderá, de manera específica, a la calidad en el empleo así como a promover la profesionalidad y potenciar la formación en aquellas entidades que aspiren a gestionar prestaciones o servicios del SAAD.

Marco normativo

Art. 36.1. Se atenderá a la formación básica y permanente de los profesionales y cuidadores que atiendan a las personas en situación de dependencia. Los poderes públicos determinarán las cualificaciones profesionales idóneas para el ejercicio de las funciones.

Art. 36.2. Los poderes públicos promoverán los programas y las acciones formativas que sean necesarios para la implantación de los servicios que establece la Ley.

Art. 36.3. Con el objetivo de garantizar la calidad del Sistema, se fomentará la colaboración entre las distintas AAPP en materia educativa, sanitaria, laboral, y de asuntos sociales, así como de éstas con otras organizaciones e instituciones.

Marco normativo

Artículo 37.1. Se establecerá un sistema de información del SAAD, con disponibilidad de la información y la comunicación recíproca entre las Administraciones Públicas. El Consejo Territorial acordará los objetivos y contenidos de la información.

Artículo 37.2. El sistema contendrá información sobre el Catálogo de servicios e incorporará, como datos esenciales, los relativos a población protegida, recursos humanos, infraestructuras de la red, resultados obtenidos y calidad en la prestación de los servicios.

Acuerdo de Acreditación de centros y servicios

El 27 de noviembre de 2008, se aprueba por el Consejo Territorial del SAAD, el Acuerdo sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del SAAD, publicado por Resolución de 2 de diciembre de 2008 (BOE 17 de diciembre).

La acreditación es la garantía del cumplimiento de los requisitos y los estándares de calidad que establezcan las Administraciones competentes, con independencia del lugar del territorio donde residan.

El Acuerdo contiene 9 criterios:

Primero. Sujetos de acreditación

Segundo. Contenidos de acreditación

Tercero. Ámbitos de acreditación

- Recursos materiales y equipamientos.
- Recursos humanos
- Documentación e información.

RRHH. Formación, Titulaciones y cualificaciones (Criterio 3º)

Director/as de los Centros	-Titulación universitaria y formación complementaria. -En los puestos ya ocupados, tendrán como mínimo 3 años de experiencia en el sector y formación complementaria.
Cuidadores/as, Gerocultores/as	- F.P. de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería - F.P. de Técnico en Atención Sociosanitaria, derogado por el de **Técnico en Atención a Personas en situación de Dependencia.** - Certificado de Profesionalidad, de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, regulado por el real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto (BOE de 9 de septiembre) - Otros que se establezcan para la cualificación profesional de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales
Asistentes personales y Auxiliares de Ayuda a Domicilio	-Alguna de las anteriores -Certificado de profesionalidad de Atención Sociosanitaria a Personas en el Domicilio, regulado por el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto (BOE de 9 de septiembre) -Otros que se establezcan para la cualificación profesional de Atención Sociosanitaria a Personas en el Domicilio

Acuerdo de Acreditación de centros y servicios

Formación, Titulaciones y cualificaciones (Criterio 3º)

Categoría profesional	Año 2011	Año 2015
Cuidador/a, Gerocultor/a	35%	100%
Asistente personal	35%	100%
Auxiliar de Ayuda a Domicilio	35%	100%





Acuerdo de Acreditación de centros y servicios

Criterio 3º



Ratios globales	Media	Ratio global exigible en 2011 (Grado II)	Ratio global exigible en 2011 (Grado III)
Residencia de Mayores en situación dependencia	0,41	0,45	0,47
Centro de Día y de Noche Mayores en situac. depen.	0,23	0,23	0,24
Residencia Personas con discapacidad física	0,57	0,61	0,64
Residencia Personas con discapacidad intelectual	0,52	0,60	0,63
Centro de Día y de Noche personas discapacidad física	0,28	0,29	0,30
Centro de Día y de Noche personas discapacidad intelectual	0,29	0,30	0,32

Acuerdo de Acreditación de centros y servicios

Criterio 3º



Ratios Cuidadores, Gerocultores	Ratio exigible en 2011 (Grado II)	Ratio exigible en 2011 (Grado III)
Residencia Mayores dependientes	0,27	0,28
Centro de Día y de Noche Mayores Dependientes.	0,14	0,15
Residencia Personas discapacidad física.	0,42	0,44
Residencia Personas discapacidad Intelectual.	0,42	0,44
Centro de Día y de Noche Personas discapacidad física.	0,12	0,13
Centro de Día y de Noche Personas discapacidad intelectual.	0,18	0,19

Documentación e información (Criterio 3º)



- Reglamento de Régimen Interior que incluya los derechos y deberes de los usuarios y su participación, en su caso.

- Plan de Gestión de Calidad, que incluya el mapa de procesos, procedimientos y protocolos de actuación, referidos al usuario y a la familia, a los servicios, a los recursos humanos, e indicadores mínimos asociados.

- Carta de servicios que recoja las prestaciones que ofrece y los compromisos con las personas en situación de dependencia y sus familiares, en su caso.

Documentación e información (Criterio 3º)

- Documentación referida al usuario, que recoja los objetivos, plan de trabajo interdisciplinar e intervenciones, así como la evaluación de los resultados en cuanto a mejora de su calidad de vida.

- Documentación referida al propio centro, servicio o entidad

- Plan de emergencia

- Documentación referida a los profesionales

Documentación e información (Criterio 3º)

- Protocolos de actuación si no van incluidos en el plan de gestión de calidad
- Información a remitir a los órganos competentes, procedimientos y periodicidad en la remisión
- Información, en formato accesible, a suministrar a la persona en situación de dependencia y/o a sus familiares o tutores en lenguaje comprensible..
- Información referida a las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad del centro o servicio

Acuerdo de Acreditación de centros y servicios

Cuarto. Accesibilidad

Quinto. Calidad en el empleo

Sexto. Mejora progresiva de la calidad

Séptimo. La calidad en los centros y servicios públicos

Octavo. Régimen transitorio

Noveno. Adecuación de los centros, servicios y entidades

CUALIFICACIONES PROFESIONALES EN EL ÁMBITO DEL SAAD











Cualificación profesional

"Conjunto de **competencias profesionales con significación para el empleo** que pueden ser **adquiridas mediante formación modular u otros tipos de formación y a través de la experiencia laboral**."

Certificado profesional

"Es el instrumento de **acreditación oficial de las cualificaciones** profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales en el ámbito de la Administración laboral, que **acredita la capacitación para el desarrollo de una actividad laboral** con significación para el empleo **y asegura la formación necesaria para su adquisición**"



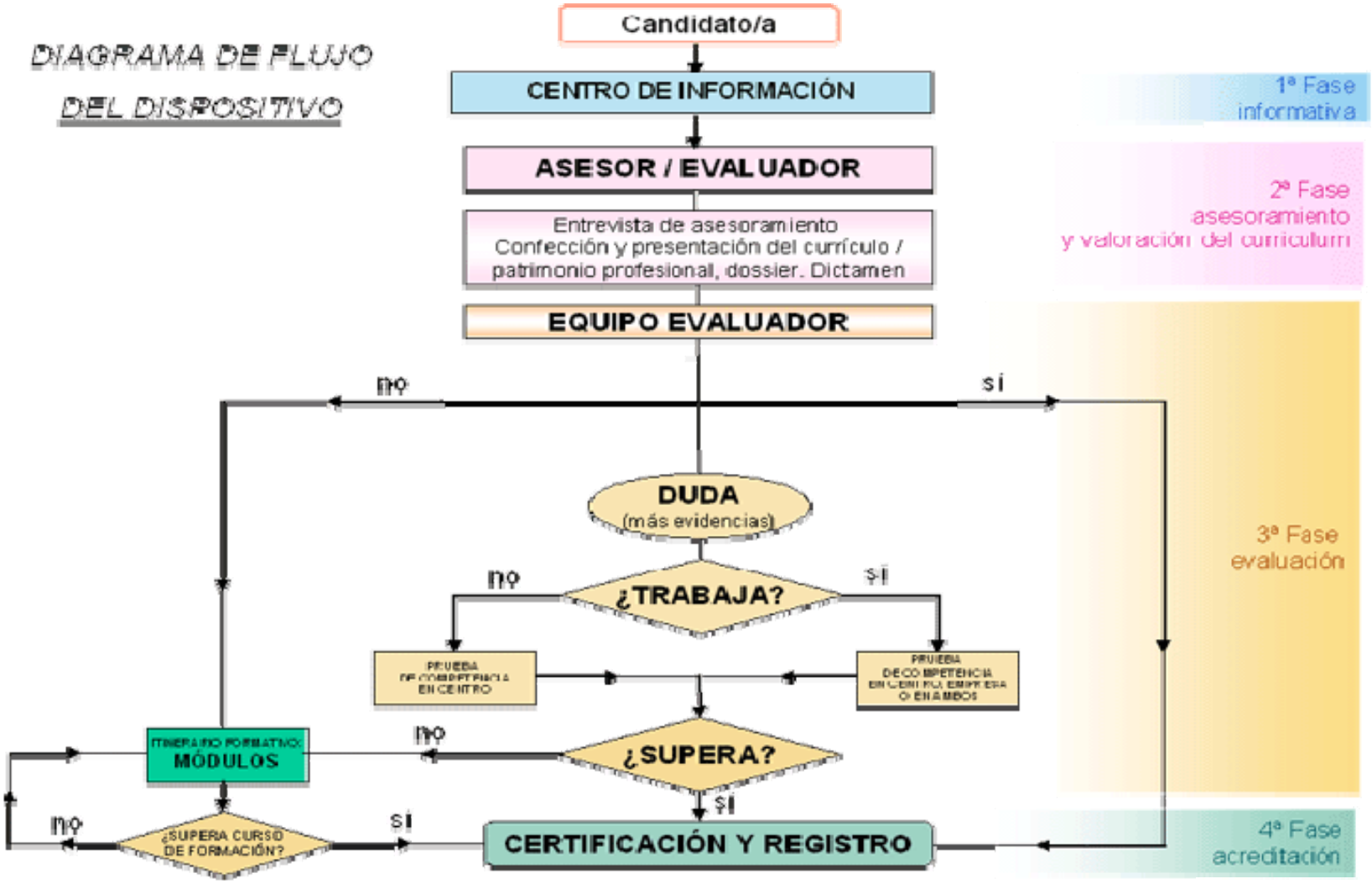
¿Qué se puede hacer para obtener la certificación profesional en el caso de tener experiencia profesional o formación no formal?





Real Decreto 1224/2009, de 17 de Julio, de reconocimiento de las competencias adquiridas por experiencia laboral o de vías no formales de formación.

Proceso para el reconocimiento de las competencias adquiridas por la experiencia laboral o vías no formales de formación



Proceso para el reconocimiento de las competencias adquiridas por la experiencia laboral o vías no formales de formación

CCAA	Nº PLAZAS EN INSTITUCIONES SOCIALES	Nº PLAZAS EN EL DOMICILIO	Nº PLAZAS TELEASISTENCIA
ANDALUCÍA	5.530	10.760	200
ASTURIAS	267	287	
ARAGON	1.740	300	
BALEARES	600	208	
CANARIAS	450	450	
CANTABRIA	160	90	
CATALUÑA	4.468	3.050	
CASTILLA LA MANCHA	1.800	1.293	
CASTILLA Y LEÓN	1.401	1.224	
EXTREMADURA	910	600	
GALICIA	2.542	3.169	180
MADIRD			
MURCIA	386	359	
LA RIOJA	150	150	
NAVARRA	285	285	
PAÍS VASCO	1.500	1.350	
VALENCIA	800	0	
CEUTA Y MELILLA	120	120	
TOTAL PLAZAS por cualificaciones Profesionales	23.109	23.695	380
TOTAL PLAZAS	**47.184** + el nº de plazas de las convocatorias específicas que han realizado Aragón, Baleares y Canarias		

SEGUIMIENTO DEL ACUERDO DE ACREDITACIÓN

En el Comité Consultivo del SAAD

- Recopilando información:
  - Sobre los cuidadores/as, gerocultores/as en centros públicos y privados-concertados, con cualificación profesional.
  - Certificados emitidos por las CCAA y el SEPE
  - Formación realizada a través de los planes de formación continua.
- Análisis de la información
- Elevar propuestas a la Comisión Delegada



Grupo de Trabajo de Cualificaciones de Apoyo a Personas en situación de Dependencia promovido por el INCUAL

Revisión de las cualificaciones de:

- Asistencia sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales
- Asistencia sociosanitaria a personas en el Domicilio



Incorporación de una nueva cualificación:

- Asistente Personal

SEGUIMIENTO DEL ACUERDO DE ACREDITACIÓN EN EL IMSERSO

Orden SAS/2287/2010, de 19 de agosto, por la que se regulan los requisitos y el procedimiento para la acreditación de los centros, servicios y entidades privadas, concertadas o no, que actúen en el ámbito de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en las ciudades de **Ceuta y de Melilla.**

SEGUIMIENTO DEL ACUERDO DE ACREDITACIÓN EN EL IMSERSO

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD IMPLANTADOS Y ENTIDADES CERTIFICADORAS DE LOS SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD

EFQM

UNE-EN ISO 9001:2008

UNE 158101:2008

SELLO AEVAL EXCELENCIA

MODELO EFQM

AENOR



SEGUIMIENTO DEL ACUERDO DE ACREDITACIÓN EN EL IMSERSO



OTROS ACUERDOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

- Formación e información de Cuidadores no profesionales
- Planes de Prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal
- Acuerdo de los planes de atención integral a menores de tres años

OTROS ACUERDOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

Resolución de 4 de noviembre de 2009, de la Secretaría General de Política Social y Consumo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación en materia de **formación e información de cuidadores no profesionales**. BOE 27/11/2009



OTROS ACUERDOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

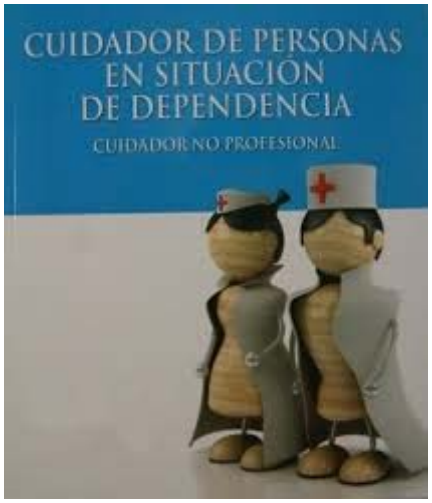
SerCuidadora

El portal de las cuidadoras y los cuidadores









OTROS ACUERDOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

Resolución de 23 de abril de 2013, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia sobre **criterios, recomendaciones y condiciones mínimas para la elaboración de los planes de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal**; datos básicos del sistema de información del SAAD y Catálogo de referencia de servicios sociales. BOE 16/05/2013





OTROS ACUERDOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

Resolución de 25 de julio de 2013, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Cº Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia sobre **criterios comunes, recomendaciones y condiciones mínimas de los planes de atención integral a menores de tres años en situación de dependencia o en riesgo de desarrollarla** y evaluación anual correspondiente al ejercicio 2012 de los resultados de aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia.



BOE 2/08/2013

PROXIMOS PASOS EN MATERIA DE CALIDAD DEL SAAD

Acuerdo de Criterios de Calidad y de Seguridad, Estándares, Indicadores y Cartas de servicio para cada uno de los servicios del Catálogo del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

- Comunes a todos los servicios del catálogo de recursos del SAAD (Documentación e Información, Gestión del servicio, Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias).
- Específicos del servicio de Ayuda a domicilio.
- Específicos del servicio de Teleasistencia.
- Específicos del servicio de Centros Residenciales.
- Específicos del servicio de Centros de Día y Noche.

Así como:

- Criterios de Seguridad para todos los servicios.
- Criterios, indicadores y estándares de Calidad en el empleo.
- Criterios comunes para la elaboración de cartas de servicios.

Referencias de Calidad en el SAAD

Portal de la Dependencia

http://www.dependencia.imserso.es/dependencia_01/index.htm

Acuerdos del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del SAAD

http://www.dependencia.imserso.es/dependencia_01/normativa/index.htm

http://www.dependencia.imserso.es/dependencia_01/or_sis/ctsssaad/acuerdos_ct/index.htm

Documentos de interés

http://www.dependencia.imserso.es/dependencia_01/documentacion/documentos_de_interes/index.htm

Referencias de Cualificaciones Profesisonales

Enseñanzas

http://www.mecd.gob.es/educacion-mecd/areas-educacion/estudiantes/ensenanzas.html

Formación Profesional

http://todofp.es/

Incual

https://www.educacion.gob.es/iceextranet/

Servicio Público de Empleo

http://www.sepe.es/contenido/empleo_formacion/formacion/formacion_para_el_empleo/formacion_profesional_para_el_empleo/cf0501.html

https://sede.sepe.gob.es/portalSedeEstaticos/flows/gestorContenidos?page=recexIndex

Acreditación

http://www.todofp.es/acreditacion/ServletEligeIt?opcion=2



Gracias
por su atención

La acreditación de servicios de Atención a la Dependencia





