



SERVICIOS SOCIALES

La familia de normas UNE 158000 se actualiza

Tres de las normas de la familia UNE 158000 sobre gestión de servicios sociales para personas en situación de dependencia acaban de ser revisadas para dar respuesta a las nuevas necesidades del sector. Se trata de la UNE 158101 de centros residenciales, la UNE 158201 sobre centros de día y noche, y la UNE 158301 de servicio de ayuda a domicilio. Los presidentes de los subcomités que han revisado estas normas analizan las principales novedades de las nuevas versiones.

La Norma UNE 158101 contempla la atención a las personas usuarias, pero sin olvidarse del entorno (familia, comunidad, etc.) ni de la interacción con otros servicios

realizado una reestructuración y orden de los apartados y subapartados, pasando de siete a 11 apartados. En este sentido, destaca la creación del apartado *Indicadores de Calidad*, que agrupa en una tabla los indicadores por procesos y, como novedad, se define la fórmula de cálculo y periodicidad mínima. Otras de las novedades es que la prestación del servicio (atención a las personas usuarias) tiene un mayor peso dentro del cuerpo de la norma y se incluye un apartado específico para las valoraciones de seguimiento, donde se definen plazos máximos para llevarlas a cabo (al igual que en la valoración inicial). Asimismo, se realiza una revisión de indicadores, buscando la utilidad de los mismos (se pasa de 30 a 24).

Disponer de una norma técnica específica, en la que se definen los requisitos mínimos para la gestión de centros residenciales, garantiza la prestación del servicio con unos criterios de calidad y la profesionalización del sector. Asimismo, permite una gestión eficiente con permanente evaluación y seguimiento. Además, contar con indicadores definidos con directrices consensuadas para su cálculo hace posible comparar en igualdad de condiciones los resultados en el sector. Por otra parte, algo muy importante es que la Norma UNE 158101 contempla la atención a las personas usuarias, pero sin olvidarse del entorno (familia, ►►

Gestión del servicio de ayuda a domicilio. Requisitos, acaban de finalizar su proceso de revisión para adecuar sus requisitos a las necesidades actuales.

Centros residenciales

La Norma UNE 158101 supone la concreción de criterios y sistemas de verificación del sistema de gestión para los centros residenciales y centros residenciales con centro de día o centro de noche integrado. En 2014 el AEN/CTN 158/SC 1 *Centros residenciales* comenzó la revisión de los contenidos de la norma para asegurar que se adaptaban a las necesidades de las organizaciones. Así, durante más de año y medio ha realizado modificaciones de la norma, añadiendo o eliminando texto con el objetivo de facilitar su interpretación, a la vez que se ha actualizado y adecuado la terminología y conceptos a los estándares del sector. El resultado ha sido la reciente publicación de la UNE 158101:2015.

Entre las principales novedades, se puede destacar la definición de un nuevo objetivo: *Promover las buenas prácticas de dirección de personas y la implicación y participación de los profesionales en la mejora del servicio*. De acuerdo con este objetivo, se incluye un nuevo apartado *Política de dirección de personas*. Asimismo, se ha

Con la entrada en vigor de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia en 2006, el comité técnico de normalización de AENOR AEN/CTN 158 desarrolló una serie de normas UNE. El objetivo de estos documentos era regular de forma homogénea aspectos de los recursos y servicios del sector sociosanitario, garantizando el cumplimiento de dicha ley con unos niveles mínimos de calidad en el servicio. Se trata de la familia de Normas UNE 158000, que aborda aspectos sobre la gestión de los centros residenciales, centros de día y de noche, servicios de ayuda a domicilio y servicios de teleasistencia.

Tres de las normas de esta familia, la UNE 158101 *Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de los centros residenciales y centros residenciales con centro de día o centro de noche integrado*, UNE 158201 *Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de centros de día y de noche. Requisitos* y UNE 158301 *Servicios para la promoción de la autonomía personal.*

Carolina Rodríguez
Directora
Calidad
SARquavita

Javier Gómez
Presidente
Asociación
Madrileña de
Atención a la
Dependencia
(AMADE)

Alfredo Bohórquez
Director Técnico
Comercial y de
Calidad
EULEN
Sociosanitarios

Presidentes de los
SC 1, 2 y 3 del
AEN/CTN 158

■ **ÍNDICE NORMA UNE 158101**

0	Introducción
1	Objeto y campo de aplicación
2	Términos y definiciones
3	Principios y objetivos
3.1	Principios
3.2	Objetivos
4	Incorporación de las personas usuarias al servicio
4.1	Producción y prestación del servicio
5	Atención de las personas usuarias
5.1	Procesos relacionados con el cliente
5.2	Valoraciones de seguimiento
5.3	Plan de atención individual (PAI)
5.4	Atención y cuidados personales
5.5	Atención sanitaria
5.6	Atención psicosocial
6	Baja en el servicio
6.1	Finalización del servicio
6.2	Registros mínimos asociados
7	Dirección de personas
7.1	Política de dirección de personas
7.2	Responsabilidad de la dirección
8	Aspectos de organización y funcionamiento
8.1	Planificación de la prestación del servicio
8.2	Sistema de gestión del centro
8.3	Plan de Gestión 16
9	Servicios generales de apoyo e infraestructura
9.1	Infraestructura y equipamiento
9.2	Proceso de compras
9.3	Atención hostelera
10	Seguimiento y mejora
10.1	Evaluación del grado de satisfacción del cliente
10.2	Verificación del sistema de gestión del centro
11	Indicadores de calidad
Anexo A (Informativo)	Objetivos específicos de los centros
Anexo B (Informativo)	Derechos y deberes de los residentes

► comunidad, etc.) ni de la interacción con otros servicios.

Por último, esta norma aporta profesionalización y especialización del servicio bajo unos criterios establecidos que garanticen la calidad en su prestación.

Centros de día

Los centros de día están plenamente integrados en la red de servicios sociales. Se trata de un recurso que durante el día presta atención a las necesidades básicas, terapéuticas y

sociales a personas en situación de dependencia, promoviendo su autonomía y calidad de vida. Además, favorecen la permanencia de la persona usuaria en su entorno habitual y ofrecen apoyo a la familia o personas que le cuidan. Por todo ello, estos centros son una realidad necesaria y un modelo de atención clave en el escenario actual de dependencia cada vez más demandado por la sociedad.

La nueva UNE 158201 especifica los requisitos mínimos que deben cumplir los centros de día para



SERVICIOS SOCIALES



garantizar la calidad del servicio que prestan, manteniendo los criterios y abordando los mismos aspectos que fundamentaron la primera versión. Desde la experiencia proporcionada por el uso de esta norma y en coherencia con el avance experimentado por el propio Modelo de Atención de Centro de Día, desde el AEN/CTN 158/SC 2 *Centros de día y noche* se ha trabajado en la revisión del documento para introducir mejoras orientadas a enriquecer y actualizar un sistema de gestión eficaz y consolidado en el tiempo.

En el nuevo documento se suman nuevos términos a los ya establecidos, que han ido incorporándose a la cultura de los centros de día en estos años de bagaje. También se han actualizado algunas definiciones con la intención de mejorarlas en el tiempo y homogeneizar la terminología de referencia en la familia UNE 158000. Ligeras pinceladas, como son la igualdad de oportunidades o el respeto por las libertades de las personas usuarias por parte de los demás, vienen a completar unos principios orientadores de la atención y los cuidados, inalienables

LOS DATOS

■ Esquema Norma UNE 158301 de gestión de ayuda a domicilio

DEFINICIÓN E INICIO

Objetivos del servicio

- Con la persona usuaria
- Dirección de personas

Derechos de las personas usuarias

Recursos humanos

- Compromisos
- Formación
- Equipos profesionales

Medios tecnológicos y materiales

Inicio del servicio

- Información previa
- Alta del servicio

Valoración

ATENCIÓN

Atención a las personas usuarias

- Atención personal
- Atención a necesidades del domicilio
 - Apoyo psicosocial, familiar y relaciones con el entorno

Protocolos y registros

Servicios complementarios

COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO

Coordinación

Visita de seguimiento

Seguimiento, mejora e indicadores de calidad

Finalización del servicio



CURSO DE AENOR RELACIONADO



- Gestión de Centros Residenciales

En la Norma UNE 158201 se amplía el número de objetivos específicos sobre los que debe girar la intervención que se debe realizar en un centro de día, dirigidos a tres grupos de interés: persona usuaria, familia/personas cuidadoras y entorno, y profesionales

y fundamentales en la intervención profesional.

Por otra parte, se amplía el número de objetivos específicos sobre los que debe girar la intervención que se debe realizar en un centro de día, dirigidos a tres grupos de interés: persona usuaria, familia/personas cuidadoras y entorno, y profesionales. La nueva norma introduce en sus requisitos generales del servicio el aspecto socio-familiar en la valoración integral, y se da cabida a otras valoraciones especializadas que puedan vincularse en el proceso. Asimismo, se añaden como requisitos una serie de protocolos que se han revelado necesarios en el devenir de la actividad por afectar a procesos básicos del servicio, como la propia asistencia y el transporte adaptado, o por sobrevenir inesperadamente

durante la misma. En este sentido, se modifica el tiempo de validez de un requisito fundamental: el Plan de Centro. El objetivo de este cambio es darle mayor profundidad y recorrido a los proyectos de intervención, pudiendo actualizarse trianualmente.

En función de la importancia que ha adquirido en la praxis de los centros de día el componente humano, y por ende la dirección y coordinación de los diferentes equipos multidisciplinares o interdisciplinares que se crean en torno a la diversidad programática de los centros, se ha desplazado el foco de los recursos humanos que no cuentan con una prescripción oficial establecida, para centrarlo en la dirección y coordinación de personas. En relación con la evaluación del servicio prestado, se establecen ocho procesos: ►►



LOS DATOS

■ Indicadores en UNE 158201:2015

Procesos	Indicador	Periodicidad
Inicio en el servicio en los centros de día y de noche	Porcentaje de personas usuarias con valoración inicial completa en el proceso de ingreso	Trimestral
Plan de Atención Individual (PAI)	Porcentaje de personas usuarias con el PAI inicial realizado	Trimestral
	Porcentaje de personas usuarias con revisión del PAI semestral	Semestral
Programas de intervención	Porcentaje de personas usuarias con caídas	Mensual
	Porcentaje de personas usuarias con salidas no controladas	
	Porcentaje de personas usuarias que participan en actividades socioculturales	
	Porcentaje de familias que participan en actividades programadas para ellas	
Servicios del centro	Ratio de incidencias en la medicación	Mensual
	Porcentaje de personas usuarias con sujeción mecánica	
	Porcentaje de rutas con incidencias	Trimestral
Finalización del servicio	Porcentaje de bajas por inadaptación	Trimestral
Proceso de evaluación interna de la calidad del servicio	Porcentaje de personas usuarias satisfechas	Anual
	Porcentaje de familiares satisfechos	
	Porcentaje de personas usuarias y familiares con quejas	Mensual
Recursos humanos	Porcentaje de trabajadores satisfechos	Anual
Formación	Porcentaje de trabajadores que han recibido formación	Anual



SERVICIOS SOCIALES

►► Inicio en el servicio; Plan de Atención Individualizado; Programas de Intervención; Servicios del Centro; Proceso de Evaluación Interna de la Calidad del Servicio; Recursos Humanos; Formación; y Finalización de Servicios. A su vez, introduce un cuadro de indicadores que especifican su cálculo y periodicidad.

Por último, la UNE 158201 contiene dos anexos; el Anexo A de carácter normativo, que sirve para enmarcar los derechos, así como los deberes y responsabilidades de las personas usuarias y representantes legales; y



el Anexo B, de carácter informativo, que orienta en relación a las instalaciones de los centros de día y centro de noche.

En definitiva, esta norma es una herramienta diseñada para gestionar la calidad de los servicios prestados en los centros de día y la mejora continua de los mismos. Su aplicación y uso aumentan la motivación y el trabajo en equipo, factores determinantes para un eficiente desarrollo colectivo de la organización que permiten alcanzar metas y objetivos. Asimismo, la organización interna también se beneficia, ya que se establece una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos, y se mejora la transferencia interna del *saber hacer*. Por otra parte, aumenta la productividad al generarse mejoras en los procesos internos y se incrementa la rentabilidad, como consecuencia directa de disminuir los costes de

Una de las principales mejoras en la revisión de la Norma UNE 158301 ha sido definir los indicadores de calidad del servicio, detallando su fórmula y características. Visitas anuales de seguimiento o bajas por insatisfacción con el servicio son algunos de ellos

producción de productos y servicios. Todo ello permite a las organizaciones tener una mayor capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado.

Pensando en la persona usuaria y otras partes interesadas, la correcta aplicación de la Norma UNE 158201 repercute directamente sobre la imagen de la organización, cuya principal preocupación es demostrar la satisfacción y el bienestar de la persona usuaria. Por último, refuerza aspectos tan vinculantes como la confianza y fidelidad, lo que suma una ventaja competitiva de gran relevancia.

Ayuda a domicilio

El servicio de ayuda a domicilio (SAD) de Servicios Sociales Comunitarios y de la Dependencia atendió a más de 450.000 personas usuarias en España en 2014, representa un volumen económico cercano a los 1.500 millones de euros anuales y genera más de 150.000 puestos de trabajo. Estas cifras ponen de manifiesto que es un sector estratégico e importante, que además permite que las personas con necesidades de dependencia continúen viviendo en sus domicilios.

Más de 20 organizaciones del sector han participado en la revisión de la Norma UNE 158301, llevada a cabo en el AEN/CTN 158/SC 3 *Servicios de ayuda a domicilio*. Hay que destacar que en todo el proceso de revisión se ha tenido en cuenta el lenguaje habitual de la prestación del servicio y se ha enfocado siempre desde la practicidad, contemplando todos los aspectos desde el diseño, inicio, atención, seguimiento y finalización del servicio.

Principalmente, dos apartados se han mejorado y reforzado con esta revisión. Se trata de los planteamientos

de dirección de personas y los indicadores de calidad. Con respecto a los nuevos planteamientos, hay que subrayar la política de dirección de personas, que busca impulsar e incluir en la gestión los siguientes aspectos: visión global del servicio, alineada con los principios y valores; comunicar y compartir los objetivos, características de un buen servicio, resultados, logros y metas conseguidas; ambiente de compañerismo, colaboración y respeto; trabajo en equipo y participación de los profesionales en la mejora; reconocimiento verbal o escrito (a profesionales) y buenas prácticas en estilos de dirección de personas. Los aspectos y procesos de la nueva versión de la norma se agrupan en tres grandes bloques: definición e inicio; atención, y coordinación y seguimiento. En el gráfico de la página 37 se puede ver en detalle qué se engloba en cada uno de ellos.

Otra de las principales mejoras en la revisión de la Norma UNE 158301 ha sido definir los indicadores de calidad del servicio, detallando su fórmula y características. Los indicadores relativos a las personas usuarias y su satisfacción hacen referencia a visitas anuales de seguimiento, bajas por insatisfacción con el servicio, reclamaciones y quejas contestadas en plazo, ratio de reclamaciones o quejas, ratio de felicitaciones, altas realizadas en plazo y porcentajes de personas usuarias satisfechas con el servicio. En cuanto al personal, los indicadores tienen en cuenta el porcentaje de personas usuarias con cambio de auxiliar, ratio de horas de formación por trabajadores/as, porcentaje de auxiliares con reuniones de coordinación y rotación de auxiliares (baja en el servicio). ▀