



GUIA PER A L'OBTENCIÓ DEL RECONeixEMENT D'APLICACIÓ DE MODELS DE MILLORA DE LA QUALITAT ASSISTENCIAL 2010.

Motivació:

Per tal d'avançar en els processos de millora de la qualitat de les entitats prestadores de serveis residencials i de centre de dia per a gent gran, i donar suport a les iniciatives que aquestes portin a terme en l'àmbit de la qualitat, es proposa un sistema de bonus que vol reconèixer l'excel·lència en els serveis residencials i centres de dia per a gent gran.

Aquest sistema de bonus es basa en l'avaluació dels indicadors de resultat en les àrees descrites.

La proposta d'indicadors es centra en les 3 àrees següents:

1. **Resultats vinculats amb la gestió de l'organització:** *es valora l'organització mesura i millora els resultats del seu rendiment, dels processos clau, dels processos de suport, els resultats organitzacionals i els resultats econòmics, tots mitjançant indicadors.*
2. **Resultats vinculats amb l'atenció a les persones:** *es valora l'organització mesura i millora els resultats dels processos d'atenció a les persones usuàries, incloent la gestió dels riscos, referits tant a la persona usuària i llur família o referent social.*
3. **Resultats vinculats amb la gestió de les persones treballadores:** *es valora l'organització mesura i millora els resultats en relació als professionals del servei.*

Per optar al bonus:

1. Les entitats hauran de presentar una memòria certificada per una entitat auditora de reconegut prestigi com a justificant de les seves accions en les àrees abans mencionades.
2. Mitjançant aquesta memòria certificada les entitats hauran d'evidenciar una millora dels indicadors relacionats en aquest document. Per tant, hauran de tenir dades acumulades sobre el 100% dels indicadors i evidenciar una evolució positiva en almenys el 80% dels indicadors en cada una de les àrees. L'objectiu és evidenciar una millora en la qualitat. Per tant, serà necessari que les entitats disposin d'informació acumulada que permeti la comparativa de les dades de l'any 2008 amb les del 2009.
3. Les dades que es sol·liciten han de fer referència a l'anàlisi de tota la població atesa en cada servei residencial i d'atenció diürna.
4. Tots els indicadors hauran d'estar inclosos en els protocols que estiguin en ús al centre al menys des de gener de 2008 i recollits d'acord amb els terminis establerts en el punt 2 d'aquest apartat.
5. Els indicadors es faran públics en el moment que el marc per a la qualitat assistencial en els centres residencials i d'atenció diürna de gent gran entri en vigor.

