

LA QUALITAT DE LES INTERVENCIONS

LA QUALITAT DE LES INTERVENCIONS

Totes les institucions sociosanitàries han de complir amb la **normativa de qualitat** de la seva comunitat autònoma.

Entenem per **qualitat** en un centre residencial, al conjunt de condicions que assegurin el **major nivell de benestar** de les persones usuàries.



LA QUALITAT DE LES INTERVENCIONS

Aquesta qualitat ha de ser present en els **diferents àmbits** del funcionament del centre:

- Qualitat en la satisfacció de la persona usuària i la seva família
- Qualitat en l'atenció i les intervencions.
- Qualitat en els serveis que s'ofereixen.
- Qualitat en la satisfacció dels i les professionals.
- Qualitat en les instal·lacions, productes de suport i condicions ambientals.

LA QUALITAT DE LES INTERVENCIONS

És a dir, perquè hi hagi qualitat en una institució sociosanitària són necessaris diversos **aspectes**:

- La persona usuària ha d'estar satisfeta amb els serveis que se li apliquen.
- El professional ha d'estar satisfet amb les seves tasques i la manera de dur-les a terme.
- Els serveis i la manera d'executar-los en la pràctica han de ser de qualitat.

La màxima qualitat s'obté quan els tres aspectes són satisfactoris.

LA QUALITAT DE LES INTERVENCIONS

La **garantia de qualitat** consta de:

- La planificació i la programació de les necessitats dels usuaris.
- Els procediments per a executar les activitats correctament.
- Els recursos que s'utilitzen en l'execució de les activitats.
- Els responsables que han de dur a terme les activitats.

ELS INDICADORS DE QUALITAT

És necessari disposar de mecanismes que permetin establir de manera objectiva la valoració de la qualitat.

Els **indicadors de qualitat** són mesures que ens permeten controlar i valorar la qualitat d'una activitat, una actuació o un procés, en un moment i lloc determinats.



ELS INDICADORS DE QUALITAT

Quan aquests indicadors es mesuren de manera **periòdica i sistemàtica** ens donen informació sobre el procés que estem avaluant, per a poder **identificar problemes i introduir les modificacions necessàries** per a poder aconseguir una **millora contínua** de la qualitat del treball assistencial.



EXEMPLES D'INDICADORS DE QUALITAT

- Els usuaris se senten motivats per a participar en les activitats: SI, NO, A vegades
- Les famílies són informades de l'estat de salut dels seus familiars residents: SI, NO A vegades.
- Els professionals se senten satisfets amb el seu treball en el centre: SI, NO, A vegades
- Els serveis que s'ofereixen són de qualitat: SI, NO, A vegades.
- Etc.



L'AVALUACIÓ DE LA QUALITAT

Generalment l'avaluació es realitza agrupant els indicadors en **grans àrees** (per exemple: atenció a la persona, relacions i drets, confort i organització).

L'avaluació de la qualitat en un centre residencial es podrà realitzar mitjançant una **avaluació interna o externa**.

 Muy Insatisfecho/a	 Insatisfecho/a	 Ni Satisfecho/a Ni Insatisfecho/a	 Satisfecho/a	 Muy Satisfecho/a	 No lo sé	 Prefiero no Contestar
1	2	3	4	5		

GUIA DE BONES PRÀCTIQUES

A partir de l'anàlisi dels processos i l'avaluació dels indicadors de qualitat, es podrà elaborar una **guia o manual de bones pràctiques**.

La **guia de bones pràctiques** és un document en el qual es recullen els aspectes clau dels diferents processos per a avançar en la consecució de la millora contínua de la praxis professional.



EXEMPLES I RECOMANACIONS DE BONA PRAXIS

- **Exercici dret usuaris/as:** autonomia, dignitat, identitat, intimitat i privacitat.
- **Participació usuaris/as:** comunicació, oportunitats, motivació.
- **Participació famílies:** acompanyament, suport, ajuda, participació en activitats del centre.
- **Benestar psicoafectiu:** respecte, personalització, professionalitat, validació, humanització, etc.
- **Tracte adequat i personalitzat.**