



X Congreso Nacional de Organizaciones de Mayores (CEOMA)

## Apuestan por la proximidad y la evaluación para mejorar la calidad en la atención a los Mayores

- Las administraciones locales reconocen que trabajan para ofrecer una atención personalizada que busca la autonomía de las Personas Mayores
- Uno de los valores de la atención residencial en Castilla-La Mancha es “promover la autonomía, lo cual aumenta la calidad”

(Albacete, 13 de abril de 2011).- Proximidad, criterios de evaluación y atención personalizada, son tres factores clave para mejorar la calidad en la atención a las Personas Mayores.

Así lo han reconocido tres representantes de los ayuntamientos de Madrid, Granada y Albacete durante la mesa redonda “Administración local: administración de proximidad para la calidad”, celebrada en el X Congreso Nacional de Organizaciones de Mayores de **CEOMA**.

De esta forma, la delegada del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, **Concepción Dancausa** ha dejado claro que “si hay algún factor que no debe faltar en la atención a las Personas Mayores es la calidad”.

En este sentido ha dicho que al ser las más cercanas al ciudadano, las administraciones locales “pueden y deben prestar una atención personalizada y por tanto de calidad”. “Tenemos una clara orientación de servicio al ciudadano”, ha reconocido Dancausa, añadiendo que “la calidad nunca es un accidente, es el resultado de un esfuerzo”.

En términos similares se ha expresado la concejala de Familia, Bienestar Social e Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Granada, **Ana López Andújar**, quien ha destacado que “las administraciones debemos acercar los servicios a los usuarios”. “Hay que fomentar la cultura de la calidad y la excelencia centrada en las Personas Mayores”, ha añadido.

Andújar también ha apostado por mejorar la formación y la capacitación de los trabajadores “para prestar un servicio adecuado y de calidad”. “Si ellos no están convencidos de mejorar la asistencia, es difícil disponer de un servicio de atención adecuado a cada persona”.

Por su parte la concejala de Igualdad, Juventud, Participación y Calidad Democrática del Ayuntamiento de Albacete, **María de los Llanos Caulín**, ha señalado que “la participación activa de los ciudadanos es imprescindible para el funcionamiento de los servicios sociales”.

“El objetivo de nuestro trabajo es mantener la autonomía de las Personas Mayores para que puedan permanecer en sus domicilios con el apoyo de otros servicios complementarios”, ha indicado la concejala.

## **EVALUACIÓN Y CALIDAD**

Las tres representantes políticas han coincidido en señalar que unos criterios de evaluación adecuados “son básicos y esenciales” para disponer de una fotografía completa de la calidad del servicio y conocer “cómo lo perciben los usuarios”.

“Nuestro objetivo es que el 90% de los usuarios puntúen el servicio con una media de ocho sobre diez”, ha indicado Concepción Dancausa. Aspectos como el acceso, el tiempo de espera o el trato recibido, son “criterios evaluados” por el Ayuntamiento de Madrid.

“Debemos conocer la eficacia, el impacto real y en qué medida afectan a la situación de las personas que utilizan nuestros servicios”, ha manifestado Dancausa, porque, como han coincidido las tres, “la meta que buscamos las administraciones locales es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en general y de las personas mayores en particular”.

## **CENTROS RESIDENCIALES CASTILLA-LA MANCHA**

Tras la mesa redonda ha intervenido el jefe de Servicio de Gestión de Centros Residenciales de la Dirección General de atención a Personas Mayores, personas con discapacidad y de personas en situación de dependencia de la Junta de Castilla-La Mancha, **Gregorio Gómez**, quien ha dicho que los profesionales “debemos buscar el mayor grado de autonomía de la persona aunque se encuentre en situación de dependencia”.

“Uno de los valores de la atención residencial en Castilla-La Mancha es promover la autonomía, lo cual aumenta la calidad”, ha añadido Gómez, que ha dejado claro que a pesar de que se identifica la dependencia con las Personas Mayores, “debemos decir que la inmensa mayoría no se encuentran en situación de dependencia y tienen autonomía”.

Para Gómez, lo opuesto a la calidad no es la cantidad, “es la mala atención residencial”. En época de crisis la calidad es un aliado “porque debe ir ligada a la búsqueda de la eficiencia”. Lo importante, según ha señalado, “es partir del conocimiento de la realidad concreta que tenemos y saber cómo se pueden mejorar las cosas, con los recursos existentes”.

El Congreso, que cuenta con la presidencia de honor de Sus Majestades los Reyes de España, está organizado con la Junta de Castilla La Mancha, cuenta con la colaboración de la Diputación de Albacete, el Ayuntamiento de Albacete, el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, IMSERSO, Comunidad de Madrid, Ayuntamiento de Madrid, Vodafone, la Fundación ONCE, Obra Social Fundación “la Caixa”, Fundación Mapfre, Ministerio de Fomento, Renfe, Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos y Obra Social Caja Madrid.

## **IV Feria Mayores en Acción**

De forma paralela al Congreso, se celebra la IV Feria Mayores en Acción, un foro que busca acercar a las Personas Mayores todo un abanico de empresas e instituciones que trabajan por y para ellos en el marco de la Calidad en la Atención.

## Más información:

[http://www.ceoma.org/x\\_congreso/index.php](http://www.ceoma.org/x_congreso/index.php)

## Organizan:



## Con la colaboración:



FUNDACIÓN MAPFRE



## CEOMA:

La **Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA)** es una organización sin ánimo de lucro creada para la defensa de los derechos de las personas mayores. Representa a más de un millón de Socios de Base y casi 1.500 Asociaciones y abarca a 40 organizaciones de mayores de las distintas Comunidades Autónomas. Más información: [www.ceoma.org](http://www.ceoma.org)

**Tema: Apuestan por la proximidad y la evaluación para mejorar la calidad en la atención a los mayores**

### Contactos:

Celia Moreno: 91 573 49 98 / 629 682 743 [celiamoreno@ceoma.org](mailto:celiamoreno@ceoma.org)

Ana Díaz García 91 545 01 83 / 619 259 347 [adiaz@servimedia.net](mailto:adiaz@servimedia.net)