X Congreso Nacional de Organizaciones de Mayores
La calidad por excelencia

IV Feria "Mayores en Acción"
Albacete, 12, 13 y 14 de abril

FORMULARIO DE COMUNICACIONES

X Congreso Nacional de Organizaciones de Mayores

13 de abril de 2011

1. Nombre y Apellidos
Medina Ruiz, Elvira y Medina Tornero, Manuel Enrique

2. Entidad	
Dirección: Facultad de Trabajo Social. Campus Universitario de Espinardo. Murcia	
Población/Provincia:	Código Postal:
Cargo del Comunicante: Becaria Predoctoral	
Teléfono:	Fax:
Correo electrónico:	
Página Web:	

3. Título de la Comunicación
"La calidad en las leyes de servicios sociales autonómicas"

Nota: Si no se cumplimentan todos los datos del formulario, no se dará por aceptada la comunicación

4. COMUNICACIÓN

INTRODUCCIÓN

La introducción de la calidad como concepto y como mecanismo articulador que favorezca el control y la eficacia en la Ley 39/2006 que crea el SAAD, es sin duda, uno de los grandes aciertos de esta denostada y al mismo tiempo esperada Ley. Pero ha tenido un efecto multiplicador, ha conseguido que nos interesemos por la aplicación práctica de la calidad, logrando que las leyes posteriores a la promulgación de la ley del SAAD, incluyeran en su texto la calidad como referencia y marco operativo. Esto nos ha llevado realizar un trabajo más exhaustivo sobre cómo se contempla la calidad en las leyes autonómicas, aspecto sobre el que aquí presentamos un breve apunte.

1. CONTEXTO LEGAL DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL ESTADO DE LAS AUTONOMÍAS

Con el desarrollo de los distintos Estatutos de autonomía, son las CC.AA. las responsables de otorgar las correspondientes autorizaciones y de crear y actualizar los registros de Centros y Servicios, facilitando la acreditación que garantice el cumplimiento de los requisitos y los estándares de calidad. También son las CC.AA. quienes establecen el régimen jurídico y las condiciones de actuación de los centros privados concertados y además acreditan a los centros y servicios privados no concertados que presten servicios para las personas mayores en situación de dependencia. Para asegurar la calidad de la atención, se gestiona y asegura la correcta acreditación de centros, y para ello se definen los criterios y parámetros establecidos como requisitos mínimos para obtener dicha acreditación. En estos momentos algunas CC.AA. están llegando más lejos y han comenzado a desarrollar planes de calidad, planes estratégicos y similares.

A partir del desarrollo legislativo y de nuevas actuaciones, las CC.AA. quieren extender y sistematizar los desarrollos en materia de calidad a las prestaciones que ofrecen los sistemas públicos con la finalidad de promover un proceso de mejora continua en la calidad que pueda ser evaluado objetivamente, tanto interna como externamente.

El desarrollo de estos planes (bien se denominen de calidad, de servicios sociales, geriátricos, estratégicos, etc.), al igual que en el caso de los requisitos para recibir la autorización y la acreditación, se ha elaborado de forma independiente por parte de cada Comunidad Autónoma, sin que haya un mínimo común establecido. Esta falta de criterios comunes ha dado lugar a que en cada

Comunidad Autónoma se hayan realizado diferentes tipos de desarrollo y con distinto grado de complejidad y, por lo tanto, es difícil establecer un estándar a nivel nacional.

Andalucía

Se prevé que en breve plazo se publique un Modelo de Acreditación de la Calidad en Residencias. Queremos destacar la amplia tradición de acreditación y evaluación que existe en Andalucía con el importante y reconocido trabajo que despliega la Agencia andaluza de calidad sanitaria, lo que sin duda es un importante referente a la hora de establecer criterios de acreditación, así como de formalizar el Plan de Calidad que la LAAD precisa.

Asturias

Resolución de 22 de junio de 2009, de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda, por la que se desarrollan los criterios y condiciones para la acreditación de centros de atención de servicios sociales en el ámbito territorial del Principado de Asturias. En la actual Ley 1/2003, de 24 de febrero, ya encontramos algunas referencias a la utilización de la calidad en el desarrollo normativo (Principios generales, Título. 1, Título. 6 y Titulo 8).

Castilla-La Mancha:

La nueva ley de Servicios Sociales Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha contempla en su Título XI (arts. 75-77), la regulación de la calidad de los servicios, tanto en disposiciones generales como en los procesos de gestión, así como en el establecimiento de un Plan de calidad. En lo que concierne a lo que perseguimos en este trabajo encontramos en II Plan de Atención a Personas Mayores 2007/2011 cuatro ejes estratégicos, con los que se pretende marcar el camino de la atención a las personas mayores, cómo garantizar los derechos y la protección, la promoción del envejecimiento activo y la participación social, la atención a las personas mayores en situación de dependencia y a sus familias y, por último, la calidad, la investigación, la formación y la innovación en la atención a personas mayores.

Castilla y León:

Casi en la misma fecha que Castilla –La Mancha se aprueba la última ley, hasta ahora: Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León. Y dedica el título quinto a la calidad de los servicios sociales y en especial el Cap. I, artículos 49-51 en los que queda claro los criterios de calidad y los sistemas de evaluación, marcando los aspectos de análisis de satisfacción que sean precisos. Y de suma importancia es el Cap. III

de este título (arts. 57-65), dedicado a los ámbitos de registro, autorización y acreditación de las entidades prestadoras de servicios.

Cataluña

Disponen del Plan de Mejora de la Calidad del ICASS en el que los objetivos generales del Plan de Calidad están determinados por las líneas estratégicas que pretenden desarrollar modelos de calidad a la atención en servicios sociales, así como la creación y acreditación de los modelos adoptados; establecer mejoras en los procesos de intervención y de gestión; crear Programas y protocolos que se deben llevar en residencias y elaborar indicadores de calidad para centros de día públicos y colaboradoras, entre otros muchos. La Ley 12/2007, de 11 de Octubre, de Servicios Sociales, contempla en el TÍTULO VII todo lo concerniente a la calidad y su operatividad en servicios sociales.

Extremadura:

Existe un Modelo de calidad de centros, servicios y establecimientos sanitarios que fácilmente se podría extrapolar para el SAAD. Se vertebra en dos ejes: **Eje I:** Autonomía personal y atención a la dependencia. **Eje II:** Plan Marco de Atención Socio-Sanitaria. Propone objetivos e específicos 2005/2010 basados en varias líneas de actuación

Galicia:

La Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de Servicios Sociales de Galicia, recoge en el TÍTULO V (arts. 49-51) referencias a la creación de un Plan de Calidad (art. 51): a) Creación de un nuevo organismo autonómico: el Consello de Servicio Galego de Dependencia; b) Contempla el diseño de protocolos de coordinación sociosanitaria y c) Previsto el diseño de indicadores para la evaluación de cada una de las fases en que se desarrollan las actuaciones.

Murcia:

Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de ***Servicios Sociales*** de la Región de ***Murcia***. En la que encontramos algunas referencias a la prestación de servicios con garantía de calidad (Art. 21 e; 25.3; 39.3 y 42.1 entre otros. En el área de coordinación sociosanitaria se prevé la creación de una Comisión de Trabajo entre las Consejerías de Sanidad y Trabajo y Política Social que aborde la coordinación entre los servicios sociales y los de atención sanitaria. Establece una serie de áreas de actuación. Dispone de Catálogo de los Servicios Sociales para la Dependencia de la Región de Murcia

La Rioja:

Disponen de un Plan integral de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en

situación de dependencia: personas mayores 2007-2010. Asimismo, en la Ley 3/2007, de 1 de marzo, de Calidad de los Servicios Sociales, la única con la incorporación del concepto "calidad" en el nombre de la Ley y analizando los Títulos del articulado nos podemos hacer una idea del interés que la calidad ha supuesto en la redacción. En el Título I. Disposiciones generales está dedicado a centrar el objeto de la Ley y a fundamentar su marco teórico y contextual; el Título II está dedicado a los derechos y deberes de los usuarios; en el Título IV encontramos desglosados los programas de calidad, en el Título V lo dedica al Observatorio de la Calidad y el Título VI a todo lo necesario para que se fomente la calidad y se mantenga en el tiempo.

Comunidad Valenciana:

Decreto 90/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano. Este decreto versa sobre el control de la calidad de los centros y servicios de acción social y entidades evaluadoras de la misma en la Comunidad Valenciana. Su objetivo es desarrollar la normativa por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana, en lo relativo al control e información puntual sobre la calidad de los servicios y centros de acción social. Esta Comunidad es de las pocas que dispone de un Sistema Básico de Gestión de la Calidad, con el fin de dar cumplimiento a la normativa emanada de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales de esta CC.AA.

Madrid:

En esta Comunidad fueron pioneros en el establecimiento de sistemas de calidad para los servicios administrativo (véase la campaña Madrid Excelente), de ahí que la Orden 481/2002, de 22 mayo, de la Consejería de Servicios Sociales, determinase la organización y funciones de la Comisión de Calidad de los Servicios de esta Consejería. La Comisión de Calidad de los Servicios de la Consejería de Servicios Sociales tiene como objetivo fundamental el establecimiento de criterios y pautas de actuación comunes en materia de mejora de la calidad de los servicios sociales.

Navarra:

La Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, en su Título VIII hace referencia a la calidad de Servicios Sociales y la obligación de elaborar un Plan de calidad cada cuatro años. Plan que ha sido presentado este año bajo la denominación de I Plan de calidad de los servicios sociales de Navarra (2010-2013) También resulta de interés destacar la reciente presentación de la Cartera de Servicios Sociales de ámbito General, en su empeño por incorporar la excelencia a los servicios que presta la Comunidad

Foral.

País Vasco:

Esta Comunidad Autónoma, con una larga tradición asistencial y científica en el trabajo con personas mayores y discapacitados, ya hace años que dispone de un Sistema de Garantía de Calidad, con el correspondiente Manual de Aplicación en Residencias para Personas Mayores. El Título VI de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, hace referencia en su capítulo I a la calidad en el sistema de servicios sociales, creando el Observatorio Vasco de Servicios Sociales (art. 77) con la misión de promover las medidas necesarias para garantizar la calidad en los servicios sociales.

Aragón:

En la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales, en su TÍTULO VII, hace referencia a la calidad de los servicios sociales y a las estrategias para llevarla a cabo (art. 62-69)

Baleares:

Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, en el TÍTULO VIII hace referencia a la calidad de los servicios sociales y establece una serie de medidas para conseguirlo (art. 92-95) Propone la creación de un Plan Estratégico.

Cantabria:

En la Ley 2/2007, de 27 de marzo, de Derechos y Servicios Sociales, en el TÍTULO V destaca la necesaria acreditación de los centros, la gestión de la calidad y la evaluación de programas y servicios sociales (art. 79- 82). También dispone esta Comunidad de un instrumento de gran valor para las entidades prestadoras de servicios en el territorio como es el Procedimiento de acreditación (ICASS)

Canarias:

Conocemos un anteproyecto de la Ley Canaria de Acción Social y Servicios Sociales, que contempla en su TÍTULO VII los temas relativos a calidad, formación e investigación en el ámbito de los servicios sociales, así como el establecimiento de criterios de calidad y la necesidad de proceder a la elaboración de un Plan de Calidad.