

Institut Català d'Assistència i Serveis Socials

## **Resposta a la proposta de Marc per la qualitat assistencial en els centres residencials i d'atenció diürna per a la Gent Gran (2010-2011)**

---

### **COMENTARIS DE LA UNIÓ**

26 de febrer 2010

#### **Context**

- Veiem elements positius a la proposta realitzada el passat dia 18 de febrer de 2010. Permet avançar en la diferenciació dels serveis i en la millora de condicions de la provisió de serveis d'atenció a la Gent Gran en situació de dependència i hauria de marcar un compromís complet per totes les parts i plurianual (2010 i 2011) tal com es marcava en l'ordre del dia de la Taula Tècnica.
- Metodològicament, la creació de bonus complementaris per a millores addicionals són un element benvingut que recull demandes tradicionals de La Unió a la Taula Tècnica.
- Hauríem agraït disposar de més temps per a poder donar una resposta al document presentat per ICASS. La seva rellevància per a la sostenibilitat del sector i per a l'evolució a millors condicions de prestació dels serveis haurien fet desitjable que el procés de creació de la proposta hagués estat més compartit a priori amb les entitats membres de la Taula Tècnica o bé disposar de més temps per a treballar-ho amb els vostres tècnics.
- Volem tenir l'oportunitat de fer aportacions constructives i de valor com ho vam fer en el passat amb les diferents administracions que ha tingut el Departament.
- La proposta de tarifes finalment resultant és el fonament principal de l'escenari econòmic que ha de poder permetre un àmbit sòlid de treball dels agents socials per a millorar les condicions del sector de forma equilibrada per a totes les parts implicades.
- El mercat privat, que no es veu afectat per les millores de tarifes proposades, molt difícilment podrà fer efectiu pels seus clients increments superiors als que hagi fet efectius a principi d'any. L'ICASS i el DASC, com agents reguladors, haurien de tenir presents els efectes col·laterals que suposaran l'aplicació de les mesures proposades amb les repercussions socials i públiques que es puguin derivar.

#### **Concreció d'accions**

##### **1) Tarifes per centres residencials assistits per a gent gran**

- a) Els increments de tarifes haurien de ser efectius també per a les residències pròpies d'ICASS donades en gestió tal com ha estat fent-se en els acords anteriors. No podem donar per bo que només es faci pels centres concertats i les places col·laboradores.

- b) Per a poder valorar la proposta d'increment global proposat, entenem imprescindible recordar:
- i) Actualment, el sector disposa d'un conveni que és vigent fins desembre de 2011.
  - ii) L'any 2009, l'aplicació del conveni va suposar una millora salarial del 3,39%<sup>1</sup>.
  - iii) Des de 1 de gener de 2010, els costos salaris s'han incrementat en un 3,30%<sup>2</sup>.
  - iv) El conveni vigent finalitzarà el desembre de 2011 amb uns increments per aquest any que poden arribar a ser del 3,50%<sup>3</sup>.
- c) L'escenari de tarifa presentat ha de permetre en primer lloc suportar els increments efectius abans indicats vigents des de 1 de gener 2010 i els previstos pel 2011.
- d) Agrairíem que el redactat final de la proposta ha de clar pel que fa als percentatges efectius en els dos bonus. Entenem que la proposta presentada ha d'entendre's com:

**Proposta ICASS 18/02/2010**

<b>Increment global</b>	<b>Si s'acompleix Bonus A</b>	<b>Si s'acompleixen Bonus A i B</b>
<b>IPC + 3%</b>	<b>IPC + 5%</b>	<b>IPC + 8%</b>

En tot cas caldria aclarir l'explicació tècnica de tarifa diferents vinculades a indicadors (data vigència, mesures de regularització)

- e) Proposem que es faci una proposta plurianual de tarifes que permetin l'estabilitat en una relació a mig - llarg termini dins la Xarxa de Serveis Socials. Aquesta modalitat de contractació es dona en altres àmbits de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i existeixen precedents dins el mateix Departament d'Acció Social i Ciutadania.
- f) No es podrà avançar en la millora de les condicions del sector si no es disposa de forma clara d'un escenari econòmic 2010 – 2011.
- g) Si no es pot arribar a garantir l'estabilitat bianual cal que l'increment global no ha de ser inferior a IPC + 4,15% que permeti l'objectiu d'estabilitat expressat.
- h) Obrim un element de reflexió al voltant del tipus d'IPC que s'aplica a les revisions. Si fins ara, ha estat l'indicador estatal, entenem que haurà de ser l'IPC de Catalunya des del moment en que tots els àmbits de regulació del sector també ho siguin.
- i) No es acceptable la possibilitat expressada de no tenir cap tipus d'increment de tarifa al 2010 tot i que les empreses estem fent efectiu el compromís de millora salarial pactat des de 1 de gener.
- j) Aquest fet no és desitjat per aquesta associació patronal per les greus conseqüències de viabilitat que suposaria pel sector, per la situació d'indefensió que comportaria per les empreses i per les repercussions públiques que comportaria.

<sup>1</sup> IPC = 1,4% + 1,3% + 0,9% per increment en festius i diumenges de 10€ a 13€.

<sup>2</sup> IPC = 0,8% + 2% + 0,5% per increment en festius i diumenges de 13€ a 16€.

<sup>3</sup> IPC + 2% + 0,3% per increment en festius i diumenges de 16€ a 18€. L'IPC estatal estimat per FUNCAS pel 2010 és del 1,2%.

## 2) Tarifes per centres d'atenció diürna

- a) Entenem que no hi hauria d'existir discriminació de pujada pels centres de dia adscrits a residències que com els centres autònoms han tingut només increments d'IPC als darrers anys. Tots haurien de tenir el +12%.
- b) Creiem que hi ha altres fórmules per afavorir la sostenibilitat dels centres autònoms que no pas la discriminació per la via de la tarifa.

## 3) Qualitat: Millora per objectius de ratis i qualificació professional

- a) No existeix a Catalunya un sistema d'accés a la convalidació de qualificacions que permeti als professionals conèixer els continguts formatius i d'experiència amb els que podrien accedir a les qualificacions sol·licitades.

Donat que entenem que aquest criteri ha de ser previ per part de la Generalitat de Catalunya, no es pot efectiva la part vinculada a la qualificació professional.

- b) Mentrestant no es compleixin les condicions de l'apartat anterior, proposem que el reconeixement del bonus A del 2% sigui exclusivament vinculat sobre els ratis que fixa la Resolució del 2 de desembre de 2008 de l'Acord del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependència.
- c) Demanaríem disposar de concreció sobre la periodicitat i certificació que es requerirà per tal de poder validar l'acompliment del objectiu de ratis.

## 4) Qualitat: Millora per aplicació de models de millora de la qualitat assistencial

- a) Defensem que es valori l'inici d'aplicació d'aquest bonus per a tots els centres que puguin presentar una certificació ISO9001:2000 per a un sistema de gestió integral que contempli els processos clau de l'atenció.
  - Comentarís sobre el document **Marc per la Qualitat Assistencial en els Centres Residencials i d'Atenció Diürna de Gent Gran per al 2010 i Guia per a l'obtenció del reconeixement d'aplicació de models de millora** que us adjuntem com annex.

## 5) Gestió econòmica de l'ocupació de places concertades

- a) Entenem que la garantia de pagament es refereix a fer efectius amb la periodicitat que es determini el % establert de les places concertades.
- b) La Unió proposa que aquesta regularització sigui trimestral i que el percentatge garantit sigui del 95%.

## 6) Millora sobre la prestació econòmica vinculada a serveis

- a) No compartim la limitació a sis mesos per a poder mantenir a la persona amb prestació econòmica vinculada a un centre no concertat.

## 7) Proposta per alliberar i oferir serveis a la carta

- a) El servei diferenciat és la possibilitat de disposar d'un espai d'us privat. Per això, el criteri diferenciator no hauria d'estar basat en la superfície.

## 8) Formació per a la qualificació professional

- a) Agrairíem concreció sobre quina és la part del procés d'acreditació professional que assumeix ICASS.

## ANNEX

### Marc per la Qualitat Assistencial en els Centres Residencials i d'Atenció Diürna de Gent Gran per al 2010 i Guia per a l'obtenció del reconeixement d'aplicació de models de millora

#### COMENTARIS DE LA UNIÓ

---

1. En relació als aspectes conceptuals del marc que es proposa
  2. Comentaris a la metodologia d'implantació
  3. Sobre la guia per a l'obtenció del reconeixement
  4. Valoració dels indicadors exemple
  5. Propostes de La Unió
- 

#### 1. En relació als aspectes conceptuals i al marc que es proposa

- **Concepte de Model d'acreditació vs. autorització:**

Entenem que el futur model d'acreditació de la xarxa d'utilització pública de serveis socials té com a objectiu primordial ser un instrument que estimuli la millora continua de la qualitat dels centres proveïdors de serveis socials i d'atenció a la dependència, més enllà que s'estableixi com a requisit la superació d'aquesta acreditació (en els termes que s'acordessin) per a formar part de ple dret de la xarxa d'utilització pública d'aquests serveis.

Aquest model d'acreditació ha d'estar construït a referència de models ben referenciats i utilitzats internacionalment, com així ho és el model EFQM de excel·lència en qualitat, i que en aquests moments s'explora com a esquelet del futur model català, amb les adaptacions que convingui, i les especificitats que hagin de tenir-se en compte, i que els metodòlegs proposaran. Voldríem com a patronal del sector **estar presents en aquest procés fent aportacions constructives** per a arribar al millor model d'acreditació del que puguem dotar-nos.

Considerem que és important diferenciar aquest model d'acreditació del que parlem, del que són les condicions que les estructures han de garantir per tal de poder ser autoritzats com a centres, o de les condicions particulars que s'estableixen en els contractes de serveis. És en aquests contextos (autorització de centres, condicions estructurals mínimes, clàusules particulars dels contractes) on certament tenen cabuda els aspectes relacionats a la quantificació de recursos i competències que requereix la prestació dels serveis.

- **Concepte de Models de qualitat:**

En el context que proposa el document, hem d'entendre que **models de qualitat** fa referència als diferents plans i abordatges metodològics per la millora que realitzen les institucions proveïdores. De ser així, considerem que aquesta variabilitat ha de ser admesa com una riquesa, i és precisament l'abordatge plural el que ens permet innovar i aprendre de les millors pràctiques.

Si per "**model de qualitat**" entenem aquella proposta metodològicament ben construïda, que contempla sistèmicament la millora de la qualitat de forma global per a una organització i que és una referència pel sector, considerem més oportú reservar el terme quan hom proposi models com el d'acreditació. Aquí sí, convé definir aquest model per ser una referència "homogènia" per tal que l'Administració atorgui crèdit (acrediti) als esforços de millora continua de la qualitat.

- **En relació al context d'actuació que s'explica:**

L'estructura dels recursos humans (el nombre i qualificacions dels professionals dels serveis) tot i ser un aspecte fonamental i bàsic, al conformar l'estructura i la seva capacitat per a prestar serveis de qualitat, no deixa de ser un dels eixos explicatius de la qualitat assistencial. De fet, la Resolució citada de 2 de desembre de 2008 sobre criteris comuns d'acreditació, ofereix un guió prou exhaustiu que evidentment es tindrà en consideració quan hom parla del desenvolupament del futur model d'acreditació.

El marc per la qualitat assistencial **no pot centrar-se exclusivament en aspectes econòmics i de gestió**, ja que suposa moltes més coses, i no només les estructurals, també –com s'ha dit– sobre els processos d'atenció a les persones, la resolució de les seves necessitats tant socials com sanitàries canviants, com l'obtenció de resultats.

## 2. Comentaris a la metodologia de implantació

Hem de donar la benvinguda a la proposta de l'Administració de augmentar les tarifes del servei, i també de vincular a objectius de millora de la qualitat una part variable.

Es proposa però una metodologia de implantació que arriba en un context de forta vulnerabilitat condicionada aquesta per la insuficiència de tarifes dels serveis.

- **Vinculació a tarifes dels serveis:** la insuficiència econòmica que tradueixen les tarifes dels serveis posen òbviament en risc la qualitat assistencial. I caldria acompanyar l'existència d'un incentiu econòmic a la creació d'una cultura de qualitat en el sector molt més enllà de valorar el nombre i qualificacions dels professionals.
- **Condicions per a l'accés a bonificacions:**
  - **Bonus A** (ràtios i qualificacions dels professionals): per accedir a aquest es demana acreditar des de gener de 2010 els valors que proposa la resolució citada, quan cal considerar en primer lloc que **no existeix a Catalunya un sistema d'accés a la convalidació de qualificacions** que permeti als professionals conèixer els continguts formatius i d'experiència amb els que poden accedir a les qualificacions sol·licitades. Per tant, aquest requisit ha d'ésser previ per part de l'Administració, ja que de no ser

així no podrem acomplir la resolució per indefinició, i òbviament la seva exigència retrospectiva en el temps pot semblar més que desproporcionada. Cal tenir en compte a més que la pròpia Resolució admet que en els casos en que aquestes qualificacions no es trobin en demanda de treball (fet que pel mateix motiu citat no pot avaluar-se), es contempla que el percentatge de professionals que l'han de complir en el temps establert pugui veure's reduït en un 50%.

- **Bonus B** (aplicació de models de millora de la qualitat assistencial): pel que ja ha estat comentat, no ens sembla aquest plantejament un mecanisme que el seu objectiu principal sigui "reconèixer l'excel·lència en els serveis residencials i centres de dia per a gent gran", ja que **es valora només per uns pocs indicadors** que necessiten de més concreció i que entenem que no necessàriament són demostratius d'aquesta excel·lència (veure comentaris en apartat 4). No s'admet per altra banda que pugui valorar-se l'esforç per la qualitat de forma independent al Bonus A, en especial, quan aquest no pot complir-se per les raons comentades.

### 3. Sobre la guia per a l'obtenció del reconeixement

Destaquem els punts següents:

- **Memòria certificada per entitat auditora:** és aquest un aspecte que recomanem revisar. El treball de les entitats certificadores es basa en general no en la verificació de resultats d'uns indicadors (que suposaria verificar fonts d'informació i auditar la metodologia de comptabilització i/o verificar les dades directament en algun dels residents o usuaris del centre de dia), sinó que **certifiquen sistemes de qualitat complets de tota la organització en funció d'uns estàndards o criteris prèviament establerts**, que han de ser coneguts per auditor i auditat. Habitualment no es un requisit redactar una memòria, tot i que sí es verifiquen i analitzen documents de l'organització. A més d'aquests aspectes metodològics que dificulten portar a terme en les condicions assenyalades aquesta proposta, poden donar-se com a circumstància no menor que el cost de contractar l'auditoria pugui no compensar l'augment tarifari a la que es vol accedir.
- **Exigència en els resultats:** per a optar a l'increment en tarifa, la proposta només contempla que es disposi de resultats en el 100% dels indicadors, i que es constati una evolució positiva. Pressuposa per tant el seu càlcul en els darrers dos anys, i per tant hauria de poder ser admès que algun d'aquests indicadors que ara es proposen no es disposés de dades de 2008 per exemple.

Un sistema d'acreditació (que no hauria de estar basat només en indicadors, ni condicionat per "condicions transitòries d'acreditació") no requereix els resultats concrets i no penalitza el fet de tenir resultats "menys satisfactoris", sempre que aquests s'analitzin i motivin accions de millora: aquesta és la gran diferència de les organitzacions que s'orienten a l'excel·lència. Un possible enfocament més que demostrar l'evolució positiva que es posa com a condició, podria ser disposar d'aquests indicadors i revisar els plans de millora que han posat en marxa a partir d'aquests resultats.

### 4. Valoració dels indicadors exemple

Entenem que s'han proposat un conjunt d'indicadors com exemple. Tot i així, els que s'han escollit proposem considerar el suport que han ofert i poden oferir entitats amb les que el

sector ha col·laborat des de fa molts anys i aprofitar l'existència de definicions d'indicadors d'avaluació externa tant per residències com per a centres de dia de gent gran.

En aquest sentit comentar com aspectes metodològics:

- **Poder disposar del glossari on s'operativitzen les informacions dels indicadors.** És importat la claredat en les definicions (per exemple, cal definir el que s'entén per 'incidència en la prestació del servei').
- **Construcció dels indicadors:** alguns són mesures quantitatives (quan per exemple es demana un nombre de casos), que no utilitzen denominadors, que convertissin si més no una informació en una taxa
- **Estàndards:** són el nivell de qualitat (expressat en grau o percentatge en que ha de complir-se una determinada condició o criteri de bona pràctica en les persones usuàries del servei) desitjat. En els dos primers indicadors de l'àrea de gestió de l'organització apareix el criteri (7 dies), però no l'estàndard.
- **Especificitat:** l'exemple quart de l'àrea de gestió de l'organització és oportú només en les persones al final de la vida.

## 5. Propostes de La Unió

Posem a la consideració dels responsables de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials els comentaris anteriors, i volem significar les següents propostes que La Unió presenta amb l'objectiu de col·laborar per millorar aquest marc que es planteja:

- Constituir un **grup de consens per a millorar la definició dels indicadors de mesura de la qualitat**. En aquest sentit, la Unió posa a disposició tota la seva expertesa en l'àmbit de la qualitat i el desenvolupament de models d'acreditació, i a participar des d'un punt de vista tècnic per a realitzar aportacions de utilitat a aquest grup de consens.
- Aprofitar les **experiències prèvies d'avaluació i millora de la qualitat** de que disposa l'Administració. Així podrien revisar-ne els indicadors d'avaluació externa que es van desenvolupar i avaluar per a les Residències i Centres de Dia de Gent Gran en els últims 10 anys.
- Diferenciar en els discursos tres aspectes diferents que han de tenir objectes diferents:
  - ✓ **els criteris estructurals de la xarxa**: dirigits a garantir el compliment del que es considera mínim per a una prestació adequada dels processos de servei, i que inclouen entre d'altres, el compliment de normes bàsiques en els edificis i instal·lacions, així com la fixació i quantificació de recursos, com els ratis de professionals
  - ✓ **els criteris de bona pràctica assistencial** que han de complir aquests professionals en l'atenció a les persones, que tenen com a propòsit promoure la millora continua de la qualitat dels processos i resultats. Aquests criteris són els que hauran de quedar recollits en el futur model d'acreditació de centres proveïdors de serveis d'atenció a la dependència.
  - ✓ **les condicions dels contractes de serveis** en la xarxa d'utilització pública de serveis socials, que requerirà l'estatus de centre acreditat per a ser contractat
- Cal avançar en la **definició i disseny del conjunt d'estàndards de bona pràctica del futur model d'acreditació de centres proveïdors de serveis d'atenció a la dependència**, procés per al qual La Unió proposa la constitució d'un Comitè Tècnic on siguin representades les patronals i representants d'entitats de diferents titularitats, que poden treballar i debatre aquests criteris.
- La Unió estarà a disposició de seguir aportant i col·laborant per al millor disseny, desenvolupament i implantació del model d'acreditació del que es vulgui dotar el Departament d'Acció Social i Ciutadania, convençuts que aquesta iniciativa és necessària per a la millora de la qualitat dels serveis d'atenció a la dependència que reben els ciutadans.

Molt cordialment,

Barcelona, 26 de febrer de 2010