



Gestión de centros residenciales UNE 158101

La Norma **UNE 158101 Gestión de los Centros Residenciales y Centros Residenciales con centro de día o centro de noche integrado**, plantea los requisitos mínimos que debe cumplir uno de estos centros para garantizar la calidad del servicio prestado a personas mayores y para personas en situación de dependencia.

Considerando como centro a todo el que cuenta con la correspondiente autorización por parte de la Administración Pública competente en este entorno, la Norma se aplica en Centros Residenciales **ya sean de titularidad pública o privada** para el control de sus instalaciones, de la prestación del servicio y de su gestión de la calidad.

Este marco nace para ayudar a los gestores de estos centros a lograr la excelencia de su servicio **basándose en los principios:**

- ⇒ Ética
- ⇒ Competencia y autonomía
- ⇒ Participación
- ⇒ Integridad
- ⇒ Individualidad
- ⇒ Independencia y bienestar
- ⇒ Especialización.



La norma también tiene por objeto facilitar las relaciones entre el usuario-cliente y el servicio facilitado en las residencias, así como la prestación del mismo por parte de los profesionales.

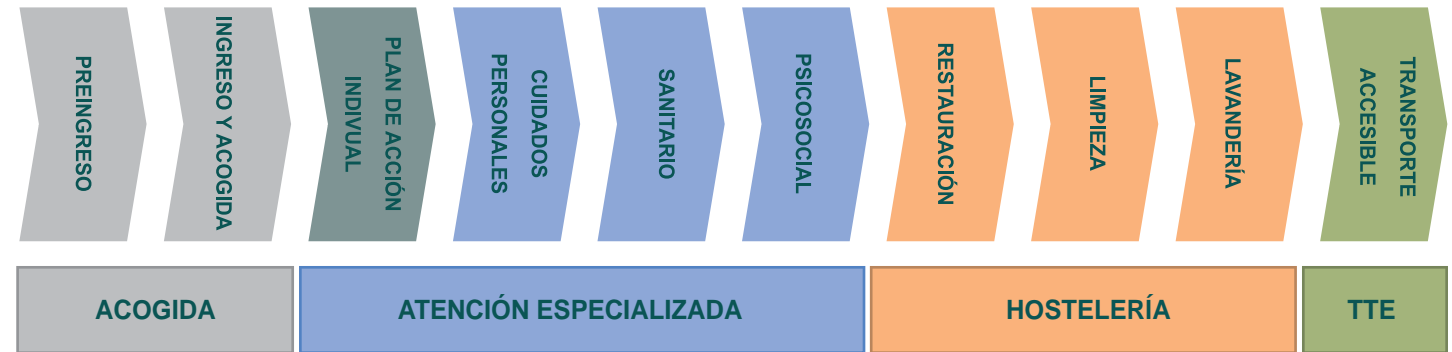
La norma garantiza

- ⇒ La integración con la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad.
- ⇒ Disponer de un sistema y recursos necesarios para cumplir con la legislación vigente
- ⇒ Gestionar de forma más eficiente, segura y profesional los servicios prestados, asegurando a través de indicadores de gestión y de procesos, la permanente evaluación y seguimiento de la calidad del servicio prestado
- ⇒ Cumplir la totalidad de los requisitos legales aplicables a la actividad
- ⇒ Mejorar la calidad del servicio y el trato al usuario-cliente.



Aspectos que regula la norma

Es importante destacar que en la Norma UNE 158101, se establecen pautas para la protocolización de los servicios críticos que prestan este tipo de centros. Estos servicios engloban procesos como la acogida y los transportes especiales.

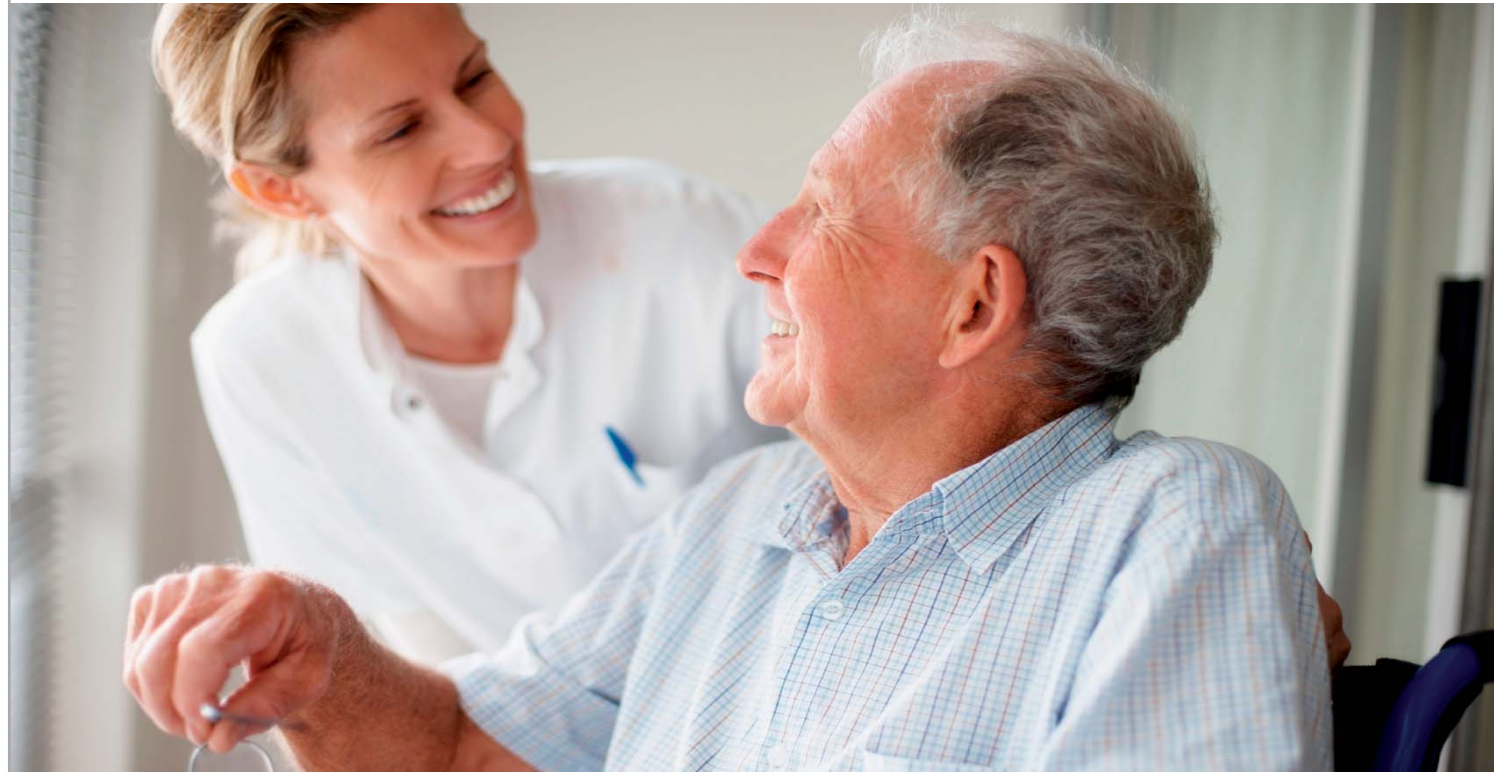


De cada uno de estos servicios se plantean tanto los registros necesarios como indicadores y protocolos mínimos.

Requisitos de la norma

La Norma UNE 158101 establece los requisitos mínimos que debe cumplir todo centro residencial y centros de día y de noche integrados en centros residenciales, ya sea de titularidad pública o privada, con el fin de garantizar la calidad de la prestación del servicio. Los requisitos adicionales más significativos son:

- ⇒ Proceso de Acogida
- ⇒ Atención Especializada al Residente
- ⇒ Definición de Protocolos, Registros e
- ⇒ Indicadores mínimos asociados.
- ⇒ Transportes Especiales
- ⇒ Información y comunicación con el residente y su familia



Beneficios de la certificación

Beneficios para su empresa:

- ⇒ Cumplimiento de la legislación: Facilitan a las empresas y las Administraciones Públicas, el cumplimiento de la legislación vigente asociada a la prestación de estos servicios.
- ⇒ Gestión más eficiente: Su implantación, permite una gestión más eficiente, segura y profesional de los servicios, asegurando a través de los indicadores de gestión y de procesos en ellas definidos, la permanente evaluación y seguimiento de la calidad del servicio prestado.
- ⇒ Distinción: Permiten a las empresas prestadoras de estos servicios mayor diferenciación en el mercado. Supone un reconocimiento.



Beneficios ante sus clientes:

- ⇒ El trato profesionalizado, el apoyo psicosocial, familiar, la convivencia y las relaciones con el entorno, son los ejes principales para alcanzar la satisfacción de los usuarios.
- ⇒ Los requisitos contemplados en estas normas consideran no sólo a los usuarios y prestadores de servicios, sino también a otras partes interesadas, como a los familiares y la interacción con los servicios de salud.
- ⇒ La certificación permite a los clientes identificar y diferenciar los servicios ofrecidos por cada empresa, beneficiándose así de una información pública que genera un mercado libre y transparente.

Familia Normas UNE 158000

Las normas tratan de especificar los requisitos y el nivel de prestación de servicio mínimo que deben cumplir las residencias, con el objetivo de que satisfagan las necesidades del usuario, haciendo referencia a la gestión global de la residencia. Esta gestión incluye la gestión de las instalaciones, la gestión de la prestación del servicio y la gestión relacionada con la implantación de un sistema de calidad. Son normas compatibles con ISO 9001.

UNE 158101: Gestión de los centros residenciales y centros residenciales con centro de día o centro de noche integrado. Requisitos.

UNE 158201: Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de centros de día y de noche. Requisitos.

UNE 158301: Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de ayuda a domicilio. Requisitos.

UNE 158401: Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de tele asistencia. Requisitos.



Proceso de certificación

- ⇒ Dirigir una solicitud de certificación a EQA.
- ⇒ El equipo auditor realiza una evaluación y una verificación de la conformidad del centro y el trabajo de los profesionales, de sus espacios e instalaciones, y elabora un informe de la visita del que dejará una copia en el centro.
- ⇒ Si se detectaran no conformidades, se dispone del plazo de un mes para remitir a EQA un plan de acciones correctivas frente a estos posibles incumplimientos de la norma detectados durante la auditoría.
- ⇒ Finalmente tras revisar el informe de la auditoria, y el plan de acciones correctivas, se comunica la concesión del certificado.
- ⇒ El periodo de vigencia del certificado es de tres años.



Camino de la Zarzuela, 15 | Bloque 2, 1ª Planta | 28023 Madrid
902 44 9001 · +34 91 307 86 48 | Fax: 91 357 40 28
www.eqa.es | info@eqa.es



Andalucía | Cataluña | C. Valenciana | Galicia | Madrid

