



**Australian Government**



**myagedcare**

## **Información para residentes y sus familias**

### ***Acerca del programa***

Se invita a todos los centros residenciales para personas mayores subvencionados por la Commonwealth en todo el país a participar en el Programa Nacional de Indicadores de Calidad de Cuidados para Personas Mayores (Programa QI, por sus siglas en inglés de Quality Indicator).

El Programa QI mide diferentes aspectos de la atención a las personas mayores.

Los indicadores específicos utilizados en el Programa QI para atención en centros residenciales son:

- 1: Lesiones por presión
- 2: Uso de restricción física
- 3: Pérdida de peso no planificada

Todas estas áreas pueden tener repercusiones graves y potencialmente catastróficas en la salud física, mental, emocional y espiritual de los residentes. El seguimiento y la medición del desempeño en estas áreas es vital para apoyar a los residentes y garantizar un cuidado de calidad, y una calidad de vida dentro del marco de una mejora continua.

Un Indicador de Calidad (QI) se suele calcular como una tasa, teniendo en cuenta con qué frecuencia un evento (por ejemplo, la restricción física) se produce en cada centro residencial durante un período.

Cada tres meses, aquellos centros residenciales para personas mayores que hayan decidido participar en el Programa QI, recogerán y enviarán los datos QI pertinentes al Departamento de Salud del Gobierno de Australia (el departamento), donde serán procesados, y donde se generará un informe sobre los indicadores.

El Programa QI complementa, pero no sustituye a otras actividades de seguridad, riesgos, mejora de calidad, acreditación e innovación.

El Programa QI en ningún momento podrá alegar si la atención a las personas mayores en el centro residencial se efectúa de manera correcta o incorrecta; o si el cuidado es bueno o malo. Sólo nos indicará si las tasas cambian o son diferentes a otros centros residenciales.

### ***Fuentes de información***

La mayoría de los centros residenciales cuentan con un miembro del personal quien coordina la recopilación y presentación de la información QI (por lo general, esta persona suele ser el gerente o el coordinador de calidad).

La información se obtiene de las notas de progreso de los residentes, los planes de atención, evaluaciones y auditorías. La privacidad está siempre protegida puesto que la información que se presenta al Departamento no contiene ningún tipo de datos que puedan identificar al residente.

En algunas ocasiones, se obtiene información adicional hablando con el personal clínico y de cuidado.

## ***El Papel de los residentes y sus familias***

El programa QI ayuda a mejorar la atención a los residentes. La opinión de los propios residentes, sus familias y sus defensores son fundamentales para interpretar los datos, y a la hora de aplicar cualquier cambio.

## ***Mejorando la calidad de vida de los residentes***

Los centros residenciales para personas mayores que participan en el Programa QI tendrán acceso trimestral a los informes emitidos por el Departamento, en los que se describirá cómo dicho centro residencial está implementando cada uno de los QI.

Gerentes, ejecutivos, personal de cuidado del centro residencial, y otros profesionales de la salud (por ejemplo, los médicos) interpretan y cuestionan la información, y deciden qué áreas son susceptibles de mejora.

Por ejemplo, si el desempeño de una instalación en el indicador de lesiones por presión muestra que hay más lesiones por presión que en el año anterior o que hay más lesiones por presión en comparación con el promedio nacional, se tomará como una señal de advertencia.

Esta señal deberá dar lugar a una revisión de la práctica que aclare por qué se produjo ese cambio. Analizar las razones del cambio nos ofrece la oportunidad de mejorar el cuidado y de reducir la incidencia de lesiones por presión.

Esto puede incluir la formación adicional del personal, la compra de nuevos equipos y la implementación de cambios en la manera en que se ofrece el cuidado.

## ***Otras áreas de atención***

Los Indicadores de calidad utilizados en el Programa QI cubren un número limitado de áreas de riesgo de alta prioridad para las personas mayores que viven en los centros residenciales.

Son muchas otras las áreas de riesgo importantes que las instalaciones deberán controlar a través de otros programas como, por ejemplo, el estreñimiento, el dolor, las caídas, el uso de medicamentos, la depresión, el delirio y los cuidados paliativos.

No es posible ni deseable medir todos los aspectos de la atención mediante los QI.

Los tres indicadores seleccionados para la implementación inicial son medidas importantes con un amplio impacto en otras áreas de la atención a la persona mayor. El Programa QI se ampliará con el paso del tiempo para incluir más QI, y otro tipo de medidas de la experiencia del usuario y de su calidad de vida.

## ***Acciones que se deberán tomar***

- Haga preguntas.
- Solicite el informe QI.
- Pida al personal que le explique el informe.
- Solicite que se le involucre al interpretar la información y aporte ideas para mejorar la atención.

**Fuente:** adaptado con el permiso del Departamento de Salud de Victoria, 2015, *Indicadores de calidad en centros residenciales de personas mayores del sector público. Materiales de recursos. Edición de enero de 2015.* Departamento de Salud y Servicios Humanos de Victoria, Melbourne.