

## ENTREVISTA

**Entrevista a Daniela Tolosa: Representante del Sistema de gestión de calidad de Edificio Manantial.**

¿Cómo es el trabajo en la gestión de calidad?

Desde Manantial hace muchos años se trabaja sobre la formación y la capacitación en gestión de calidad. En los últimos años hemos hecho el esfuerzo de darle un contexto formal, a través de la certificación de las normas ISO, que son las normas internacionales para regular un sistema de gestión de calidad.

¿Qué implica un sistema de gestión de calidad?

La política de calidad se enmarca en nuestra visión y misión de Manantial. El objetivo fundamental del sistema de gestión de calidad es la mejora continua. Por lo tanto, el sistema de gestión de calidad en sí incluye la formalización de aquellos procesos que son el servicio que brinda Manantial, a través de procedimientos, instructivos y de un sistema importante de percepción de la satisfacción del cliente. A través de esto, trabajamos permanentemente sobre los resultados de las mediciones un sistema que incluye la mejora continua.

¿Cuál es la política de calidad de Manantial?

Nuestro objetivo es brindar vivienda asistida, con cuidado y control médico, actividades recreativas y terapéuticas, en un contexto en el que se conozca y respete la individualidad de cada residente, de manera de darle confort y una vida digna dentro de este proceso que atraviesa el adulto mayor.

¿Cómo es la gestión que se realiza para obtener la certificación?

Todo sistema de calidad, para certificar, debe cumplimentar básicamente con los puntos de la norma ISO, que incluyen plasmar los procedimientos básicos de calidad, que tiene que ver con cómo se le da formato a los documentos del sistema de gestión de calidad, cómo se registra la actividad de Manantial, cómo se hacen mediciones de la actividad de Manantial. Cada paso está procedimentado. De manera que tenemos un procedimiento que nos guía y nos permite no sólo cumplimentarlo para dar el servicio, sino que sea independiente de las personas. Todas las personas que pudieran ocupar un cargo pueden cumplirlo, pero se procedimentan aquellas cosas angulares o básicas dentro de nuestro funcionamiento.

¿Cuáles son las actividades procedimentadas?

Básicamente el cuidado y control médico. Se procedimenta la forma de adquisición y suministro de la medicación, el registro del status médico y social de un residente. El procedimiento médico concretamente es registrar las patologías, el tipo de cuidado, el tipo de asistencia que se le tiene que dar, que se superpone con un procedimiento del área social que tiene que ver con evaluación del entorno, con la facilitación de actividades que generen estimulación y que sean afines al status actual del residente

y este status se mide en el tiempo. Digamos que cualquier actividad que sea crítica para nosotros, que podamos registrar procesos en el tiempo, y que podamos sobre eso hacer evaluaciones y trabajar. Por ejemplo, la compra de alimentos, la administración de medicación o la presencia de actividades con trazabilidad en el tiempo.

La medición de la satisfacción del cliente se hace en base a dos puntos concretos. Uno es una encuesta de satisfacción y otro es el surgimiento de hallazgos o desvíos sobre lo que podría ser el procedimiento en sí; porque surge una opción de algo que podría ser mejor.

¿Y en esos casos como se actúa?

Se evalúa porque el sistema es dinámico. Por ejemplo, en el proceso de la medicación tenemos registrado desde que vemos la medicación que toma cada residente hasta que la ingiere. Y esto incluye la confección la receta, la forma de compra, de almacenamiento, de preparación, de administración y si surgiera que en alguno de estos puntos algo que optimice los tiempos u optimice la certeza de que la medicación se administró, entonces se modifica el procedimiento en base a eso.

¿Cómo es el proceso de armado del sistema de gestión de calidad y de la certificación?

Si bien hay un comité de calidad, no es éste el que arma los procedimientos, sino que cada hacedor establece su procedimiento. No es que escribimos algo y lo hacemos después. Cada procedimiento es inherente a cada empresa o servicio. Lo que evalúa el ente certificador es que nosotros tengamos vigencia es eso, que lo cumplamos, que la trazabilidad se marque en el tiempo, que si hay un desvío se lo evalúe, se lo resuelva y luego se lo certifique y que realmente tengamos un compromiso con el dinamismo y la calidad. No es lo mismo la calidad para un residente que está completamente autoválido, que no necesita asistencia para bañarse y que simplemente hay que alcanzarle la medicación, que alguien que requiere ser levantado, bañado, vestido, etc. Es decir, es dinámico y se enfoca a cada residente, que es parte de nuestro objetivo, que es la atención personalizada.

¿Hay evaluación del organismo certificador?

Sí, ellos evalúan la vigencia del sistema de gestión de calidad. Ven en las diferentes áreas los procedimientos, cómo se llevan a la práctica y que toda la empresa este imbuida en esto. No sirve que haya diez personas en el tema si el que compra la comida lo hace cuando se le ocurre o el que la paga lo hace como quiere, es decir que no se respeten los lineamientos básicos. Por supuesto que como esto es un servicio y no un producto, no son clavos que tienen que tener la misma forma. La práctica es muy dinámica y se evalúa que Manantial tenga vigencia, registre cada uno de los puntos críticos de los procesos y que se reevalúe permanentemente. Y nosotros estamos constantemente midiendo la satisfacción del cliente y a la vez nos auditamos. Después, IRAM, que es el representante de las normas ISO en Argentina, viene y evalúa nuestras auditorías, nuestra evaluación global del año, cómo seguimos los objetivos estratégicos que se plantean en el sistema de gestión de calidad. Hay objetivos que no varían, que son permanentes, como el porcentaje de la tasa de ocupación del edificio que nos proponemos para que Manantial pueda sostenerse en el tiempo. Después, hay otros objetivos de cada área, como la capacitación del personal, presencia en los talleres y otras mediciones que tienen que

hacer las áreas.

¿Tienen algún esquema de trabajo para evaluar?

Por un lado, tenemos estipulados tiempos para las evaluaciones de cada objetivo que nos proponemos. Entonces, hacemos un seguimiento de las planillas de registro de las enfermeras. O por ejemplo en la concurrencia a los talleres, si decae el porcentaje de asistencia, se evalúa el porqué y si es necesario modificar la actividad.

¿En qué momento obtiene Manantial la certificación?

Nosotros certificamos el año pasado, en Agosto, la ISO 9000 versión 2001. El comité de ISO internacional hace una modificación sobre las normas y lanza la versión 2008. Entonces todos aquellos que certificaron la 2001 tenían desde noviembre del año pasado que se pusieron en vigencia las 2008 hasta 2010 para recertificar con la normativa de 2008.

¿O sea que hay que reafirmar la certificación?

Todos los años tenemos un monitoreo de IRAM y allí tenemos que reafirmar la certificación. Este año, que era nuestra primera re certificación, uno de los objetivos que nos propusimos fue migrar a la norma 2008 a corto plazo. Teníamos la chance de hacerlo en los próximos 2 años, pero nos convenía afirmarnos en la última versión y trabajar sobre la misma. Así, que este año certificamos la versión 2008.

¿En manantial hay un equipo de trabajo sobre el sistema de gestión de calidad?

En realidad todo el que trabaja en Manantial forma parte del sistema de gestión de calidad. Si bien yo soy la representante, con lo cual tengo obligaciones con el monitoreo, a su vez, como lo exige un sistema de gestión de calidad, hay un comité de calidad que está conformado por los profesionales de Manantial que somos quienes vamos a plantear los objetivos de nuestro sistema de gestión para el año siguiente. Los mismos profesionales cuando existe un desvío o un hallazgo y cada área por sí sola no pueden resolverlo evaluamos una estrategia de resolución y todo el grupo Manantial, desde el empleado de limpieza hasta quien decide los gastos de la empresa y proyecta forma parte del sistema de gestión de calidad.

¿De qué manera influye en el accionar de Manantial?

Tiene implicancias, nos obliga a dejar plasmado todo aquello que certificamos. Pero la verdad es que la certificación es parte del camino, no es un objetivo en sí. Establecida una filosofía de calidad dentro del trabajo en Manantial, la certificación es una herramienta para seguir trabajando, pero la filosofía histórica de la Dirección de Manantial desde un comienzo fue trabajar en el marco de un sistema de gestión de calidad. Con lo cual esto es un ente externo que nos consolida en este camino, pero el sistema de gestión de calidad más allá de los papeles ha estado vivo desde hace muchos años en Manantial. Simplemente ahora tenemos un organismo externo que certifica que nuestro sistema esta vigente y trabajamos sobre el mismo.