



GESTIÓN DE CENTROS RESIDENCIALES

Norma UNE 158101

Estamos cerca de ti. Para que llegues lejos

NORMA 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.

NORMA UNE 158101

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 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.**

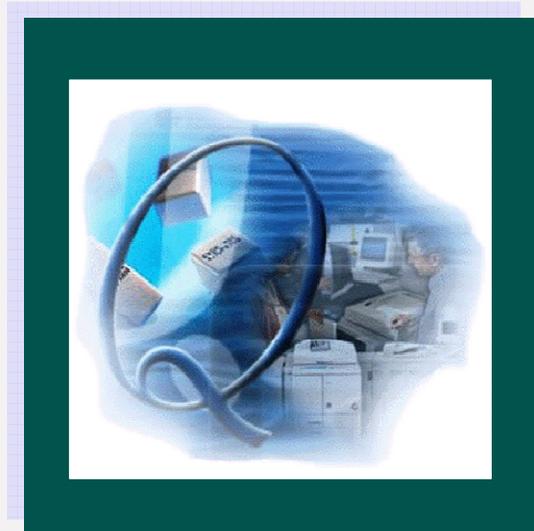


FAMILIA NORMAS UNE 158000

La familia de normas **UNE 158000** recoge un estándar de gestión específico para el sector de las residencias para personas mayores o personas con discapacidad.

Según se recoge en la propia norma UNE 158001, tiene por objeto constituirse en:

“referencia con relación a la actividad desarrollada por las residencias y tiene por objeto facilitar las relaciones entre el cliente y el servicio facilitado en las residencias y la prestación del mismo por profesionales”



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.

La Norma **UNE 158101** se aplica a los **centros residenciales**, independientemente de la titularidad de los mismos, y regula la gestión global de los centros, haciendo hincapié en las instalaciones, en la prestación del servicio y en la calidad.

Otra de las normas que ha desarrollado el AEN/CTN 158 es la **UNE 158201**, relativa a la gestión de **centros de día y de noche**.

FAMILIA NORMAS UNE 158000



El texto establece, entre otros aspectos, que estas unidades cuenten con un programa a través del que se detallen las acciones que fomenten la adaptación, la participación y la integración de los usuarios en la sociedad.

La gestión del servicio de **ayuda a domicilio** constituye el objeto de la Norma **UNE 158301**, en la que se establecen una serie de obligaciones que la entidad prestadora ha de asumir ante el usuario como, por ejemplo, la no discriminación por razones de sexo, raza, religión u otras causas.

Por último, la norma **UNE 158401** especifica el nivel de servicio mínimo que debe cumplir la **teleasistencia**, ya sea fija o móvil y señala que el beneficiario debe poder comunicarse con el centro de atención cuantas veces lo necesite, entre otros temas.

FAMILIA NORMAS UNE 158000

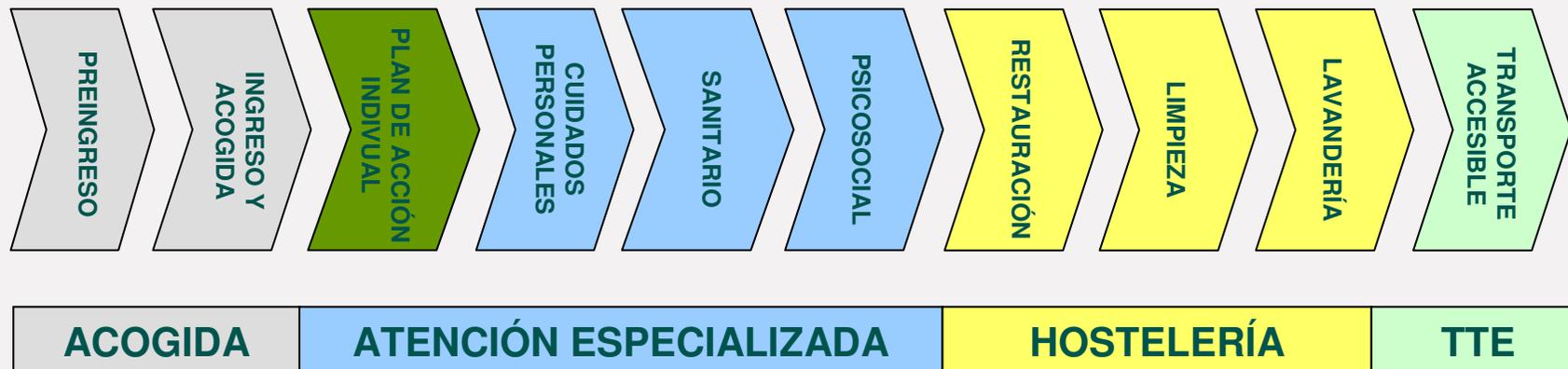


Los integrantes del AEN/CTN 158, en el que están representadas las administraciones públicas de ámbito local, autonómico y central con competencias en el sector de la dependencia, así como organizaciones del sector terciario, sindicatos y asociaciones empresariales, destacan que la entrada en vigor de la **Ley de Dependencia supone:**

“una oportunidad para regular aspectos relacionados con la calidad, los recursos y servicios del sector sociosanitario, así como para propiciar las bases de un sistema que genere confianza en la sociedad”

FAMILIA NORMAS UNE 158000

Es importante destacar que en la Norma UNE 158001, 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.



Estamos cerca de ti. Para que llegues lejos



European Quality Assurance